



Bu Proje, Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Konseyi tarafından birlikte finanse edilmektedir.

İdari Yargının Etkinliğinin Artırılması ve Danıştayın Kurumsal Kapasitesinin Güçlendirilmesi

COMPARATIVE REPORT

Ombudsmanlıklara İlişkin Karşılaştırmalı Rapor

Nihai Taslak

25 Mart/MAYIS 2021 (V3)

Naomi CREUTZFELDT

Nick O'BRIEN

Marek NOWICKI

Ombudsmanlıklara İlişkin Karşılaştırmalı Rapor

İçindekiler

KISALTMALAR	3
SEÇİLEN AVRUPA ÜLKELERİNİN LİSTESİ.....	3
AMAÇ BEYANI VE RAPORUN HEDEFLERİ.....	4
OMBUDSMANLIK KURUMU VE KURUMUN EVRİMİ.....	4
TÜRKİYE KAMU DENETÇİLİĞİ MODELİNİN GELİŞTİRİLMESİNDE DİKKATE ALINMASI GEREKEN ÖNEMLİ SEÇİLMİŞ TEMALAR	10
1. OMBUDSMANLIK, KİŞİLER VE DEMOKRATİK KATILIM.....	10
a. Ombudsmanlığın kamuya açık profili ve kamu güveni/görünürlüğü	10
b. Ombudsmanlığa Erişim (dijital erişim ile ötekileştirilmiş ve dezavantajlı gruplara erişim de dâhil).....	13
c. Kadınlar için özel erişim sorunları	15
d. “Danışmanlık sektörü” ve sivil toplumun rolü ve gelişimi.....	17
2. OMBUDSMANLIK, İDARİ MAKAMLAR VE DEMOKRATİK KAMU YÖNETİMİ	20
a. İdari makamlara eğitim ve diğer destek biçimleri sunma fırsatları (Ombudsmanlığın rolüne, iyi idareye ve şikâyetlerin iyi bir şekilde ele alınmasına dair olanlar da dâhil).	20
b. İdari makam istihdam uyumsuzluklarının çözümünde Ombudsmanlığın etkileri (iş yükü odaklı)	23
3. “DÜZENLEYİCİ AĞ”IN BİR PARÇASI OLARAK OMBUDSMANLIK	24
a. Ombudsmanlığın diğer kurumlarla (idare mahkemeleri ile Eşitlik ve İnsan Hakları Komisyonu da dâhil) ilişkilerinin koordinasyonu	24
4. OMBUDSMANLIĞIN “TEKNİĞİNİN” İYİLEŞTİRİLMESİ	27
a. Gayriresmî uyumsuzluk çözümünün gücü.....	27
b. Resen soruşturma yetkilerinin kapsamı.....	30
c. Bağlayıcı bulgular ve öneriler sunabilmelerinin artıları ve eksileri	33
d. Mahkemeye sunma ve üçüncü bir taraf olarak yargılamaya müdahil olma imkânı	34
SONUÇ	37
EK-1 AVRUPA KONSEYİNE ÜYE ÜLKELER (47) VE OMBUDSMANLIK KURUMLARI	38
EK – 2 ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI EĞİTİMİ ÖRNEKLERİ.....	40

Kısaltmalar

AUÇ	Alternatif Uyuşmazlık Çözümü
AK	Avrupa Konseyi
AB	Avrupa Birliği
IOI	Uluslararası Ombudsmanlık Kurumu
LGSCO	Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığı
MZ	Mutabakat Zaptı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ÜİHK	Ulusal İnsan Hakları Kurumları
PHSO	Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanlığı
SPSO	İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı

Seçilen Avrupa Ülkelerinin Listesi

Avusturya
Bosna Hersek
Bulgaristan
Avrupa Ombudsmanlığı
Danimarka
İngiltere
Fransa
Finlandiya
Almanya
Yunanistan
Kuzey İrlanda
İrlanda
Kosova
Makedonya
Malta
Moldova
Karadağ
Polonya
[Rusya]
İskoçya
Slovenya

Amaç beyanı ve raporun hedefleri

Bu karşılaştırmalı rapor, Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Geliştirilmesi (Faaliyet A.3.4) için, Türkiye’de “İdari Yargının Etkinliğinin Artırılması ve Danıştayın Kurumsal Kapasitesinin Güçlendirilmesi” AB/Avrupa Konseyi Ortak Projesi kapsamında hazırlanmıştır. Bu projenin genel hedefi, idari yargının bağımsızlığının, tarafsızlığının ve etkinliğinin güçlendirilmesi ve toplumsal farkındalığın artırılması suretiyle kamunun idari yargıya olan güvenini daha da artırmaktır. Karşılaştırmalı rapor, çok sayıdaki Ombudsmanlıktan¹ (Avrupa Konseyi Üye Devletleri) nasıl çalıştıkları ve ilgili en iyi uygulama örneklerinin nerede bulunduğu konusunda kanıt toplamayı amaçlamaktadır. Odak noktası, Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumunun rolünün nasıl güçlendirileceğine dair önerilerde bulunmak ve böylece idari mahkemeler önündeki anlaşmazlıkların sayısını azaltmak için pratik öneme sahip olduğu belirlenen dört özel konudur.

1. Ombudsmanlık, kişiler ve demokratik katılım
2. Ombudsmanlık, idari makamlar ve demokratik kamu yönetimi
3. “Düzenleyici ağ”ın bir parçası olarak Ombudsmanlık
4. Ombudsmanlığın “tekniklerinin” iyileştirilmesi

İlk taslak, Avrupa örneklerinin gözden geçirilmesine dayalı olarak geliştirilmiş olup, Türk Kamu Denetçiliği Kurumu ve ilgili paydaşlarla yapılan ön istişare toplantısının ardından güncellenecek ve tamamlanacaktır. Bu, raporun **ikinci yinelemesi** olup, güncellemeleri içermekte ve paydaşlardan gelen yararlı önerilere yer vermektedir.

Ombudsmanlık kurumu ve kurumun evrimi

Ombudsmanlıklar, dünya genelinde çoğu ülkenin kurumsal çerçevesinin bir parçası hâline gelmiştir. Ancak, görevleri, rolleri, diğer kurumlarla ilişkileri ve adalet sistemi bakımından farklılık gösterirler. Bunların tamamının tarihsel - politik - ve kurumsal bağlamlarında anlaşılması gerekir. Başka bir deyişle, her bir Ombudsmanlık modelinin, belirli ihtiyaçların karşılanması kapsamında kendi amacı (örneğin, demokrasinin geliştirilmesi, insan haklarının geliştirilmesi, bireysel mağduriyet ile devlet arasında bir denge sağlanması) bulunmaktadır.

Ombudsmanlıklar, anlaşmazlıkları çözmek için esnek ve uyarlanabilir bir araç olarak kabul edilir.² Ombudsmanlıklar, vatandaşların devlet ile karşı karşıya geldiği uyuşmazlıkları ele alan kamu ve idare hukuku alanında faaliyet göstermektedir. Avrupa Birliği, vatandaşların AB kurumlarının kötü yönetimiyle ilgili şikâyette bulunmaları için 1995 yılında bir Avrupa Ombudsmanlık kurumu kurmuştur.³

Ombudsmanlık modeli, farklı hukuk sistemlerinde uygulamaya konulmuş olup, ekonomik, sosyal, politik ve kültürel zorluklarla karşı karşıya kalmasına rağmen yine de sürekli olarak gelişmekte olan bir alternatif uyuşmazlık çözüm (AUÇ) modeli olmaya devam etmektedir.⁴ Belirli sorunlar ve

² Reif, L (2004) *Ombudsmanlık, İyi Yönetişim ve Uluslararası İnsan Hakları Sistemi* (Mauritinus Nijhoff Publishers Leiden); M Seneviratne 2002 *Ombudsmanlık Kamu Hizmetleri ve Adli Yargı* (Butterworths Lexis Nexis); T Buck, R Kirkham ve B Thompson 2011 *Ombudsman Girişimi ve Adli Adalet* (Ashgate).

³ Magonette, P. (2003), Avrupa Yönetişimi ve Sivil Katılım: Elitist Vatandaşlığın Ötesinde? Siyasal Çalışmalar, 51: 144-160

⁴ Creutzfeldt, N (2018) *Ombudsmanlık ve AUÇ* Palgrave.

anlaşmazlıklar için karşılanmamış yasal ihtiyaçların önemli bir kısmını ele alma potansiyelleri nedeniyle, Ombudsmanlıklar güçlerini, bağlamsal ve kavramsal uyarlamaların çeşitliliğinden almaktadır.⁵ Bununla birlikte, bu uyarlamalar, yeni ve kafa karıştırıcı sözcükler⁶, Ombudsmanlıkların temel amacı ve anlamı ile ilgili devam eden araştırmalar⁷ ve karar verme süreçlerinde çeşitlilik gibi birçok yeni soruna yol açmaktadır. Bu çeşitliliklere rağmen, hatta bunlardan dolayı, model, birçok yasal sistem için çok caziptir.⁸

2008 yılında Kusco-Stadelmayer⁹, Ombudsmanların Avrupa'daki yetkileri ve uygulamaları konusunda karşılaştırmalı bilgiler üzerine bir kitap yazmıştır. Bu kitap, Avrupa çapında parlamenter ombudsmanlık kurumlarının yasal dayanaklarını kapsamlı bir şekilde göstermeyi, bunları karşılaştırmalı bir şekilde analiz etmeyi ve böylece örgütsel ve işlevsel çeşitliliklerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. (13 yıl önce yazılmış olmasına rağmen, kitap, iyi bir bilgi havuzu sağlamaktadır.)

Avrupa'daki Ombudsmanlıklar arasındaki değişmez bir tema, yasallıktan kaçınan, hukukun ötesinde hakkaniyete bakan ve demokratik uygulamalar ve insan hakları uygulamalarında eğitim ve sosyalleşme kaynakları olarak hareket eden, Ombudsmanların *hukuk dışı (extra legem)* oyuncular olarak önemi hakkındadır. Paris ilkeleri ve Venedik ilkeleri olmak üzere, iki temel ilkeler bütünü Ombudsmanlık kurumlarına rehberlik etmektedir.

Paris ilkeleri¹⁰, insan haklarını *korumak* (şikâyetlerin alınması, araştırılması ve çözüme kavuşturulması, anlaşmazlıklara arabuluculuk edilmesi ve faaliyetlerin izlenmesi de dâhil olmak üzere) ve insan haklarını *geliştirmek* (öğretim, kişilere erişim, medya, yayınlar, eğitim ve kapasite geliştirmenin yanı sıra Hükûmete danışmanlık yapmak ve yardımcı olmak yoluyla) için ulusal kurumlar kurulması amacıyla bir çerçeve belirlemiştir.¹¹ Ombudsmanlık, Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'nın 41. Maddesinde ifade edilen iyi yönetim hakkını sağlamış bir ulusal kurum örneğidir. Bu durum, ombudsmanlar ve insan hakları arasında yakın bir ilişki tesis etmektedir.

Avrupa Konseyi Parlamenterler Meclisi tarafından yayınlanan "Ombudsmanlık Kurumu"¹² tavsiye raporunda, Ombudsmanlık kurumunun genel özellikleri belirlenmiş, bağımsız ve tarafsız niteliğinin korunmasına yönelik önerilerde bulunulmuş ve iyi yönetim ilkelerine vurgu yapılmıştır. Parlamenterler Meclisi, 2017'den 2019'a kadar, ombudsmanların bağımsızlığını sağlamak için

⁵ Carl, S. (2012), Kamu Sektörü Ombudsmanlığının Tanımı ve Taksonomisi. *Can Kamu Yönetimi*, 55: 203-220.

⁶ Doyle, M; Bondy, V ve Hirst, C (2014) *Birleşik Krallık ve İrlanda'da ombudsmanlığın gayriresmî çözüm yaklaşımlarının kullanılması: Bir haritalandırma çalışması* <http://repository.essex.ac.uk/20856/1/the-use-of-informal-resolution-approaches-by-ombudsmen-in-the-uk-and-ireland-a-mapping-study-1.pdf>.

⁷ O'Brien, N. (2015), Ombudsmanlığın Geleceği? *The Political Quarterly*, 86: 72-80.

⁸ Creutzfeldt, N. (2021) Ombudsmanların rolü – Karşılaştırmalı Uyuşmazlık Çözümü El Kitabı'nda karşılaştırmalı bir bakış açısı, (editörler) Moskati, Palmer ve Roberts (Edward Elgar).

⁹ Kusco-Stadelmayer, G. (ed.) *Avrupa Ombudsmanlık Kurumu: bir düşüncenin çok yönlü gerçekleşmesi hakkında karşılaştırmalı bir yasal analiz* (2008)

¹⁰ Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiserliği, Paris İlkeleri (1993), erişim için:

<https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/StatusOfNationalInstitutions.aspx>.

¹¹ Paris İlkeleri 25'te: Güçlü Ulusal İnsan Hakları Kurumlarına Her Zamankinden Daha Fazla İhtiyaç Var:

<https://www.coe.int/en/web/commissioner/-/paris-principles-at-25-strong-national-human-rights-institutions-needed-more-than-ever>.

¹² Parlamenterler Meclisi. 2003. Ombudsmanlık Kurumu. Tavsiye, Avrupa Konseyi.

“Avrupa’daki Ombudsmanlık Kurumları - bir dizi ortak standarda duyulan ihtiyaç”¹³ adlı başka bir tavsiye raporu sunmuştur.¹⁴

Bununla birlikte, yukarıda belirtilen çeşitlilikleri nedeniyle Paris ilkelerinin hepsi, tüm ombudsmanlıklar için geçerli değildir.

Venedik ilkeleri¹⁵, 2019 yılında, ombudsmanlık kurumlarını korumak amacıyla yayımlanmıştır. İlk kez, ombudsmanların çalışmasına yönelik 25 temel uluslararası ilke belirlemişlerdir. Bu ilkeler, ulusal insan hakları kurumları için standart belirleyen yukarıda geçen Paris İlkeleri’nin eşdeğeridir.

Venedik ilkeleri, ombudsmanlığın demokratik bir toplumda kurulması ve işleyişi için gerekli olan yasal ilkeleri sıralayan uluslararası bir referans metindir.¹⁶ Amaçları; demokrasiyi, hukukun üstünlüğünü, iyi idareyi ve insan hakları ve temel özgürlükleri geliştirme konusundaki rollerinde ombudsmanlıkları güçlendirmektir. Avrupa Konseyi insan hakları yönlendirme komitesi bu süreçte aktif bir rol oynamıştır.

Ombudsmanlıklar için kılavuz ilkelerin amacı, kurumun düzgün bir şekilde kurulmasını ve işleyişini, demokrasilerin istikrarını ve temel hakların korunmasını desteklemektir. Avrupa Konseyi devletleri arasında, Ombudsmanlıklar ve insan hakları arasındaki bağlantı çok önceleri kabul edilmiş ve yıllar içinde daha da güçlenmiştir. Avrupa Konseyi Parlamenterler Meclisinin 757(1975) ve 1615(2003) sayılı tavsiye kararları açıkça şunu ifade etmektedir:

Parlamenterler Meclisi, insan haklarını koruma yöntemlerinin gelişmesinin, insan haklarına saygı göstermeyen idari işlemlerin hukuka uygun olamayacağı gerekçesiyle, insan haklarına saygının, artık iyi bir idare tarafından gözetilmesi gereken standartlara dâhil edilmesinde Ombudsmanlığın rolünü etkilediğini belirtmektedir. Ayrıca, her ülkeye özgü ulusal anayasal ve yasal koşullar, farklı ülkelerdeki ombudsmanlıkların, insan haklarının korunması konusunda çeşitli ek sorumluluklar veren yetkilere sahip olmalarını zorunlu kılabilir. Bununla birlikte, Parlamenterler Meclisi, bireyler ve idare arasında arabuluculuk rolünün, ombudsmanlığın işlevlerinin merkezinde yer aldığına inanmaktadır.

Ulusal kurumlar, uluslararası standartlara uygunluklarını göstermek için akreditasyon sürecini takip ettikten sonra kendilerini insan hakları kurumları olarak adlandırabilirler. Avrupa çapında birçok kurum bu sıfatı elde etmiş olup, bunlar arasında Ombudsmanlar da bulunmaktadır. Türkiye için en iyi kurumsal seçim ve yapı Eren tarafından bir makalede ele alınmıştır:¹⁷

Ombudsmanlık ve ulusal insan hakları kurumunun birlikte şekillenmesi hâlinde, yetki ve görevlerin belirlenmesi önemli olacaktır. Ombudsmanlık kurumuna, kamu yönetiminden

¹³ Parlamenterler Meclisi. 2019. Avrupa’daki Ombudsmanlık Kurumları - bir dizi ortak standarda duyulan ihtiyaç. Tavsiye, Avrupa Konseyi.

¹⁴ s.5 rapor – H Yılmaz.

¹⁵ OMBUDSMANLIĞIN KORUNMASI VE GELİŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN İLKELER (VENEDİK İLKELERİ) 2019, erişim için:

[https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2019\)005-e](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-e)

¹⁶ 25 Venedik İlkeleri – Ombudsmanlık kurumları için demokratik ilkeler, erişim için:

https://search.coe.int/directorate_of_communications/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016809386e0

¹⁷ Eren, A (2011, Cilt 15, No. 3) Karşılaştırmalı hukukta ulusal İnsan Hakları kurumsal modelleri ve Türkiye örneği:

<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/789437>, Ayrıca bkz. Saygın, E. (2009), Yargı Dışı Ulusal Kurumlar Aracılığıyla İnsan Haklarının Geliştirilmesi: Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumunun Etkililiği. Avrupa Kamu Yönetimi, 15: 403-428. (<https://kluwerlawonline.com/journalarticle/European+Public+Law/15.3/EURO2009030>)

kaynaklanan insan hakları ihlallerini inceleme görevi verilirken, Türkiye ulusal insan hakları kurumu “özel alandan kaynaklanan” insan hakları ihlallerini ele alabilir. Bu şekilde, bu iki kurum arasında herhangi bir yetki çatışması olmayacaktır. Çoğulcu temsili sağlayan yapısı ile ulusal insan hakları kurumu, hükûmet ve sivil toplum arasında bir köprü rolü oynayacak, Ombudsmanlık kurumu ise sivil toplum ve parlamento arasında bir işleve sahip olacaktır. Her ikisinin de Paris İlkeleri’ne uygun A Statüsüne sahip olması durumunda, bunlar, kendi alanlarında ulusal ve uluslararası düzeyde bir köprü rolünü üstleneceklerdir. (s. 191-2)

Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu sayesinde Venedik İlkeleri’nin büyük bir kısmı ile uyumludur. Bununla birlikte, kamu denetçiliğinin mevcut yapısını iyileştirmek için hâlâ gündeme alınması gereken bazı ilkeler bulunmaktadır. Kurumun uygulamaya konulmasının bir neticesi olarak, iyi idare ilkelerinin benimsenmesi ile birlikte, idari yargının iş yükünde bir azalma beklenmektedir. Üç örnek:

1. **Resen soruşturma yapma yetkisi.** Venedik İlkeleri’nin 16. maddesinde belirtildiği üzere, Ombudsmanın kendi inisiyatifiyle inceleme ve araştırma yapması önemlidir. *Resen* hareket etme yetkisine sahip olan Ombudsmanlar, cezaevlerini, çocukların gözetim altında tutulduğu yerleri, psikiyatri kurumlarını, bakım evlerini, mülteci kamplarını, kadın sığınma evlerini¹⁸ ve diğer benzer idareleri düzenli olarak ziyaret etmektedir. Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu da ancak önceden haber vermek şartıyla özel raporlar hazırlayabilmektedir. Bu bahsedilen yetki, re’sen soruşturma gücünden ziyade Ulusal Önleme Mekanizmasının kapsamındadır.¹⁹

Resen harekete geçme yetkilerine sahip bir Ombudsman, toplumdaki engelliler, çocuklar, yaşlılar ve kadınlar gibi mağdurların sorunlarının çözümünde kökleri bulunan insan haklarının ve hukukun üstünlüğünün gelişimini büyük ölçüde etkileyebilir. Bu durum aynı zamanda ihlalleri de engelleyebilir. Ayrıca, resen yetkiler, sistemsel ve yapısal sorunların incelenmesini sağlamakta olup, bu ise Ombudsmanlara, ihlalleri önlemeye yönelik büyük bir potansiyel ve geniş çaptaki ihlallerle mücadele etmenin en etkili yöntemlerinden birini sağlar.

2. **Anayasa Mahkemesine dava açma yetkisi.** Bazı ülkelerde, bir önleme mekanizması olarak Ombudsmanlar, Anayasa Mahkemesine dava açma ve davalara katılma yetkilerine sahiptir. Bu durum, Venedik İlkeleri’nde, Paris İlkeleri’nde ve AB ilerleme raporlarında ifade edilmektedir. Burada beş farklı senaryo hayal edebiliriz.

1. Mahkemede ve yargı yerlerinde dava açılması;
2. Bir davaya üçüncü taraf olarak katılmak;
3. Kanunun Anayasaya uygunluğunu belirlemek için Anayasa Mahkemesinde yargılamanın başlatılması;
4. Anayasal bir şikâyetin ardından Anayasa Mahkemesi nezdinde bekleyen davaya üçüncü taraf olarak katılmak;

¹⁸ Devlet tarafından işletilen kadın sığınma evlerinin işleyişine ilişkin olarak “ayrımcılık” ve “özel yaşamın gizliliğinin korunması” ile ilgili çok fazla sayıda şikâyet bulunmaktadır. Kadın örgütleri, eski kocası tarafından 2017 yılında bir sığınma evinin önünde öldürülen N. K.’nin davasından sonra bu konuda idari dava açmayı ya da Avrupa İnsan Hakları Mahkemesine başvurmayı düşünmektedirler. Koruma altında olan ve şiddetten kaçan kadınlara yardım eden sığınma evleri bulunmakta olup, bunlar Türkiye’de kadın misafirhaneleri gibi farklı isimlerle adlandırılmaktadır.

¹⁹ Bu yetkiye sahip kurumlar medyayı yakından takip etmekte ve medyada yer alan haberler üzerine harekete geçebilmektedir

5. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi nezdinde bekleyen davaya üçüncü taraf olarak katılmak.

Mevcut durumda, iç hukukun ve uluslararası yargı sistemlerinin her kademesinde, bilirkişi görüşü sunan üçüncü taraf olarak yargılamaya müdahale etme imkânı, Ombudsmanlık kurumlarının kullanabileceği temel pratik araçlardan biri olarak görülmelidir. Ombudsmanlık da dâhil olmak üzere, insan haklarının korunmasına yönelik ulusal kurumların, yalnızca ulusal mahkemeler değil, aynı zamanda uluslararası insan hakları organları nezdindeki yargılamalarda da üçüncü taraf olarak hareket etme seçeneğini giderek daha fazla kullandıklarını vurgulamakta fayda bulunmaktadır. Avrupa'daki Ombudsman Ağları, Strazburg'daki yargılamalara katılımlarını güçlendirmek amacıyla Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi ile daha da yakın bir iş birliği gerçekleştirmektedir. Bu fırsat son zamanlarda Fransa, Polonya, Gürcistan, Yunanistan, Çek Cumhuriyeti, Ermenistan'dan gelen Ombudsmanlar tarafından birtakım dosyalarda kullanılmıştır. Burada, ayrıca Venedik İlkeleri'nin 19. ilkesine bakınız: "Bir soruşturmanın ardından, Ombudsman, tercihen kanunların ve yönetmeliklerin veya genel idari işlemlerin anayasaya uygunluğu bakımından itiraz etme yetkisine sahip olacaktır."

3. **Ombudsmanlıkların Yetkisi.** Venedik İlkeleri'nin 3. Maddesi Ombudsman Kurumları için üst seviyede bir yetkiye vurgu yapmaktadır. Türkiye Anayasası'nın 74/6. maddesine göre, Türkiye Büyük Millet Meclisine bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu, idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler. Ayrıca, 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu (Madde 4), bu Kanunda belirtilen görevleri yerine getirmek amacıyla, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı, kamu tüzel kişiliğini haiz, özel bütçeli ve merkezi Ankara'da bulunan Kamu Denetçiliği Kurumunun kurulmuş olduğunu ifade etmektedir.

Avrupa Konseyi Parlamenterler Meclisinin 1615 (2003) sayılı tavsiye kararı, Ombudsmanların, "kendilerini yetkilendiren mevzuatta ve kurum tüzüğünde ayrıntılandırılması ve korunması gerekli [...] niteliklerinin özünün garanti altına alındığı bir metinde anayasal düzeyde kuruluşları" ile etkili bir şekilde işlev görebilmeleri için gerekli nitelikleri listelemektedir. Ayrıca, Venedik Komisyonu tarafından yayınlanan görüşlerden biri, "anayasal olarak tanımlanmış bir görev ve statünün, [...] bu kurumun sağlanması ve güçlendirilmesi ve etkinliğinin, istikrarının ve bağımsızlığının yanı sıra bağımsız ve tarafsız görünmesinin sağlanması için gerekli olduğunu" belirtmiştir. Örnekler için, bkz.: Venedik Komisyonunun Moldova Cumhuriyeti Halkın Savunucusu hakkındaki 808/2015 sayılı görüşü; Sırbistan Ombudsmanı hakkındaki 318/2004 sayılı görüşü; Kazakistan'da Ombudsman olası reformu hakkındaki 425/2007 sayılı görüşü; Venedik İlkeleri, 2. ilkesi.

1978 yılında kurulan *Uluslararası Ombudsmanlık Enstitüsü* (IOI), ²⁰dünya çapında 100'den fazla ülkeden 200'den fazla bağımsız Ombudsmanlık kurumunun iş birliğine yönelik tek küresel organizasyondur. IOI, altı bölgesel alanda (Afrika, Asya, Avustralya ve Pasifik, Avrupa, Karayipler ve Latin Amerika ile Kuzey Amerika) organize olmuştur. IOI, iyi idare ve kapasite geliştirmeye odaklanma konusundaki çalışmalarında, üyelerini üç şekilde desteklemektedir: eğitim, araştırma ve projeler için bölgesel ödenekler.

²⁰ <https://www.theioi.org/the-i-o-i>

IOI, güçlü ve bağımsız kontrol mekanizmaları konusunda bilgi veren temel özelliklerin ele alındığı bir dizi rapor şeklinde rehberlik materyali²¹ sağlamak amacıyla bir dizi yeni en iyi uygulama raporlarının yayınlanmasını hayata geçirmektedir. En İyi Uygulama Raporları, Ombudsmanlık kurumlarının deneyimlerinden yararlanmakta ve başarılı sonuçlara yol açması muhtemel çalışma şekillerine vurgu yapmaktadır. Bunlar, daha geniş halk kitlelerinin erişimine açık oldukları IOI web sitesinde yayınlanmaktadır. Şu anda raporlar dört konuyu kapsamakta olup, aynı zamanda, en iyi uygulama raporunun nasıl yazılacağına dair bir kılavuz çerçeve içermektedir.

- Konu 1 - Ombudsmanlık Kurumlarının geliştirilmesi ve reformu: Bu görevleri üstlenenler için bir IOI kılavuzu (Haziran 2017);
- Konu 2 - Etkili değişimi güvence altına almak: Kamu yönetiminde sürdürülebilir iyileşmeyi sağlayacak öneriler nasıl yapılır (Ağustos 2017);
- Konu 3 - Resen başlatılan soruşturmalar (Temmuz 2018);
- Konu 4 - Meslektaş değerlendirme rehberliği (Mayıs 2020).

Avrupa Konseyi Parlamenterler Meclisi, Avrupa'daki Ombudsmanlık kurumlarının bir dizi ortak standarda ihtiyaç duyduklarına karar vermiştir:²²

Parlamenterler Meclisi, Avrupa Konseyi üyesi olup olmadıklarına bakmaksızın, Venedik Komisyonunun tüm üye devletlerini, Venedik İlkeleri'ne uygun olarak ve bu amaçla Venedik Komisyonu ile iş birliği yapacak şekilde, bireylerin kötü yönetime ve insan hakları ile temel özgürlüklerinin ihlallerine ilişkin şikâyetle bulunmalarına olanak tanıyan geniş bir yetki alanına sahip, henüz kurulmamış olan "geleneksel" bir ombudsmanlık kurumunu derhâl kurlmaları için teşvik etmektedir.

Yıllık raporlar

Ombudsmanlıklar, genellikle Parlamento'ya sundukları ve web sitelerinde yayımladıkları yıllık raporlar yayımlamaktadır. Ombudsmanlıkların bir ülkede insan hakları ve hukukun üstünlüğü hakkında rapor hazırladıkları ve parlamentonun bu raporu tartıştığı durumlarda bu, televizyonda, sosyal medyada yayınlanabilir ve devleti ve sivil toplumu temsil eden en önemli kurumlara dağıtılabilir. Yıllık raporlar aynı zamanda Ombudsmanlığın duruşuna ve makamlar ile toplum tarafından algılanma biçimine de katkı sağlar. Ayrıca raporlarda örnek kararlara da yer verilmektedir.

Dünya çapında gelişmekte olan bir Ombudsmanlığın genel görünümünün ve ortak standartlar için yapılan çağrının arka planı karşısında, aşağıdaki rapor, Türkiye Kamu Denetçiliği modelinin geliştirilmesi için dikkate alınması gereken konuları ortaya koymaktadır.

²¹ IOI En İyi Uygulama Raporları, erişim için: <https://www.theioi.org/publications/loi-best-practice-papers>

²² Avrupa Konseyi, Avrupa'daki Ombudsmanlık Kurumları – bir dizi ortak standarda duyulan ihtiyaç, erişim için: <https://pace.coe.int/en/files/28089>

Türkiye Kamu Denetçiliği modelinin geliştirilmesinde dikkate alınması gereken önemli seçilmiş temalar

Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu 2012’de kurulmuş ve 2013’den beri faaliyet göstermekte olan ve bu nedenle de nispeten genç bir kurumdur.²³ Bu kurumu geliştirmek için bu yöndeki potansiyelin ve isteğin kullanılması sayesinde, Ombudsman kurumunun sağlam temeller üzerine kurulmasında önemli adımlar teşkil edecek olan dört seçilmiş tema aşağıda tartışılmaktadır. Bu temalar (1) Ombudsmanlık, vatandaş ve demokratik katılım; (2) Ombudsmanlık, idari makamlar ve demokratik kamu yönetimi; (3) Düzenleyici çerçevenin bir parçası olarak Ombudsmanlık ve (4) Ombudsmanlık tekniğinin iyileştirilmesidir.

Avrupa ülkelerindeki Ombudsmanlardan örneklerden, bu temaları keşfetmeye yardımcı olmak üzere yararlanılmıştır.

1. Ombudsmanlık, kişiler ve demokratik katılım

Bir kuruma olan güvenin inşa edilmesi ve daha sonra sürdürülmesi gerekmektedir. Bu ciddi bir zorluktur. Ombudsmanlıkların kendi kurumuna ve kamu hizmetlerine/ hükûmete olan güveni teşvik edebilmeleri için, kullanıcıları tarafından adil bir hizmet sundukları yönünde algılanmaları gerekir. Bu ise, beklentileri yönetmenin ve kullanmaktan vazgeçmenin bir kombinasyonunu gerektirir.²⁴ İdeal olarak, Ombudsmanlıkların, mağduriyetlerinde insanları desteklemek için daha büyük bir sistemin parçası olarak algılanmaları gerekir. Ombudsman konumunda bulunan bireyin kişiliği çok önemlidir. Tipik olarak, Ombudsman rolünü doldurmak için seçilen kişi önemli bir halk figürüdür. Bu rolün aynı zamanda, kamu görünürlüğü, kuruma güven ve kurumun kabullenilmesi ile ilgili olarak da birçok sorumluluğu bulunmaktadır.

Ombudsmanlıklara olan kamu güveni farklı şekillerde tesis edilir. Ombudsmanlıkların köklü bir kurum olduğu ülkelerde (örneğin kuzey ülkelerinde), Ombudsman, yönetimden hesap soracak sistemin bir parçası olarak kabul edilmektedir. İnsanlar bir Ombudsman olduğu gerçeğine alışkındır ve yetkilerinin neler olduğunu bilirler. Bu durum, Ombudsmanların, sistemin oldukça yeni bir parçası olduğu ülkeler için geçerli değildir. Kamu güveninin olmaması, Ombudsmanlık modelinin geliştirilmesi ve kabullenilmesi için olumsuz bir etkiye sahip olabilir. Ombudsmanlık kurumuna güven yaratılması şeffaf ve hesap verebilir olmayı gerektirir. Örneğin, atama süreci, görev süresi, finansman, işe alım ve personelin genel görünümü, iletişim ve sivil topluma katılım. Bu temalardan bazıları, Venedik İlkeleri’nin kapsamındadır ve Ombudsmanlıkların kendi web sitesindeki kendi çalışmalarının iş tanımlarında veya açıklamalarında, dışa dönük yüz olarak görünmektedir.

a. Ombudsmanlığın kamuya açık profili ve kamu güveni/görünürlüğü

Bir Ombudsmanlık kurumunun asıl yapısı ve amacı, demokrasiyi güçlendirmek ve vatandaş ile devlet arasında bir güç dengesizliği olduğu durumlarda bireyi korumaktır. Bireylere haksız muamelede bulunmuş veya onlara kötü hizmet sunmuş olabilecek devlet daireleri/ kamu kuruluşları hakkındaki

²³ Türk Kamu Denetçisi, 2019 yıllık raporu, erişim için: <https://www.ombudsman.gov.tr/kdk-pdf/2019-yillik-rapor-inglizce/mobile/index.html>

²⁴ Creutzfeldt, N. (2016) Değişim için bir ses? Ombudsmanlara, bireyler ve kamu hizmeti sağlayanlar arasında güven ilişkileri, *Journal of Social Welfare and Family Law*, 38:4, 460-479, DOI: [10.1080/09649069.2016.1239371](https://doi.org/10.1080/09649069.2016.1239371)

şikâyetlerin soruşturulması konusundaki rolünde, Ombudsmanlıklar iyi tanınmamaktadır.²⁵ Mağduriyetleri çözüme kavuşturmak için bir araç olarak Ombudsmanlıklar ile ilgili toplumsal bilincin ortaya çıkması için çalışma yapılması gerekmektedir. Kamunun güveni, Ombudsmanlıkların meşruiyetlerini sürdürmeleri için önemli bir bileşendir. Bu ise, kurumun görünürlüğüne ve bilinirliğine bağlıdır. Doğal olarak, Ombudsmanlığın iyi bilinip bilinmediği, ülkeden ülkeye farklılık gösterir.

Anketler

Ombudsmanlık kurumunun toplumda görünürlüğünü artırmanın birkaç yolu bulunmaktadır. Örneğin, Galler Ombudsmanı, ulusal bir anketin, kurum hakkında çok ciddi kamuoyu farkındalığına yol açtığını bildirmiştir.²⁶ Ombudsman Nick Bennett, Galler'deki kamu hizmeti kullanıcılarının nasıl ve nereye şikâyette bulunacaklarını bilmelerini sağlamak ve işler ters gittiğinde derslerin alınmasını sağlamak için yüksek görünürlüğün çok önemli olduğunu ifade etmiştir. Avrupa Ombudsmanı, 2006 yılında, işi hakkında farkındalığın en iyi şekilde nasıl artırılacağını ve insanların şikâyet etmeye nasıl teşvik edileceğini araştırmak üzere halka açık bir çalıştay düzenlemiştir.²⁷ Polonya Ombudsmanı oldukça iyi bilinmektedir ve kamunun duyduğu güvenin yüksek olduğu kurumlardan biridir.²⁸

Eğitim ve tanıtım turu

Başka bir örnek, Birleşik Krallık'taki özel sektör Ombudsmanlığıdır (Ombudsmanlık Hizmetleri). 2017 yılında, Ombudsman, insanları elektrik sağlayıcılarını nasıl şikâyet edebilecekleri konusunda eğitmek amacıyla üzerinde marka bulunan bir minibüsün şehirlerde dolaştığı tanıtım turunu başlatmıştır.²⁹

Örneğin, Polonya Ombudsmanı, sosyal medyada da aktiftir ve insanların önemli konular ve güncel temalar üzerine tartışmalar ile ilgili güncel kalmalarını sağlar. Kamu televizyon ve medyasının kullanımı, tanıtım ve farkındalığı artırmak için etkili araçlardır. Ombudsman ayrıca, okullarda da toplantılar düzenler. Her yıl Polonya Ombudsmanının faaliyetinin önemli bir kolu, kurumun sunumunun yapıldığı ve yerel toplumu rahatsız eden sorunların gündeme getirildiği ve tartışıldığı sivil toplum sakinleri ve temsilcileri ile kişisel olarak yaptığı bir dizi bölgesel toplantılardır. Bu sorunlar, eğer yeterince ciddiye, bu durumda kurumun eylem planının bir parçası hâline gelmektedir.

Medya ve Ombudsmanlar arasındaki ilişki, Ombudsmanlıkların üstlendiği önemli konular, müdahaleleri ve raporları hakkında haber yapılmasını sağlayarak, vazgeçilmez bir rol oynamaktadır. Televizyon ve sosyal medya özellikle önemlidir.

Açık günler

²⁵ Beckman, L ve Uggl, F *Gelecek Nesiller için Kurumlarda, Gelecek Nesiller için bir Ombudsmanlık* (editörler Gonzales-Ricy ve Gosseries) (2016 OUP); Creutzfeldt, N *Ombudsmanlık ve AUÇ* (2018 Palgrave); Hertogh ve Kirkham *Ombudsmanlığa Dair Araştırma El Kitabı* (2018 Edward Elgar).

²⁶IOI, Ombudsmanlık hizmeti ile ilgili kamu farkındalığı rekor düzeyde (2020) erişim için: <https://www.theioi.org/oi-news/current-news/public-awareness-of-ombudsman-service-at-record-high>

²⁷ O'Reily, E. (2006) Şikâyet etme hakkı konusunda farkındalığı artırılması – Avrupa Ombudsmanlığı için bir sonraki adım, erişim için: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/historical/en/10348>

²⁸ Zaufanie do instytucji publicznych

(2016) erişim için: http://www.tnsglobal.pl/archiwumraportow/files/2016/11/K.068_Zaufanie_do_instytucji_O10a-16.pdf

²⁹ Benjamin, K, (2017) Ombudsman Hizmetleri Birleşik Krallık tanıtım turuna ev sahipliği ediyor, erişim için: <https://www.campaignlive.co.uk/article/ombudsman-services-hosts-uk-roadshow/1422944>

Ombudsmanlık kurumlarını tanıtmanın bir başka yolu da, Ombudsmanlık Gününün bir örneğini teşkil ettiği açık günlerdir. Ekim ayının her ikinci perşembe günü, dünyanın dört bir yanındaki Ombudsmanlık kuruluşları Ombudsmanlar Gününü kutlamaktadır.³⁰ Bu gelenek, ABD’de ortaya çıkmış olup, Ombudsmanlığın tarihi ve uygulamaları konusunda eğitim vermek ve toplumda farkındalık artırmak için bir fırsat olarak hizmet etmektedir. Ombudsmanlar Gününün hedefleri şunlardır:

- Halkın ombudsmanlıkların rolü hakkında eğitilmesi
- Ombudsmanlıkların sunduğu geniş hizmet çeşitliliğinin açıklanması
- Ombudsmanlıkların program ve hizmetlerinin daha fazla kullanılmasının teşvik edilmesi
- Ombudsmanlıkların hizmet sundukları kurumlara ve seçmenlere kattıkları değerın vurgulanması

Açık günlerin diğer örnekleri İrlanda ve Kosova Ombudsmanlıklarıdır. İrlanda Ombudsmanlığı³¹, öğrencileri şikâyetle bulunmaya teşvik etmiştir. Geçen yıl, Ombudsmanlık ofisi, kötü iletişim, kabul prosedürleri, hibelerdeki gecikmeler ve itiraz veya şikâyet süreci ile ilgili endişeler de dâhil olmak üzere, eğitim hizmetleri hakkında 300’den fazla şikâyet almıştır. Perşembe günü yapılan toplantıda, tüm kamu hizmeti sağlayıcılarını “şikâyetleri bir öğrenme kaynağı olarak kullanmaya” teşvik ettiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca, şikâyetlerini yerel olarak çözemeyen öğrencileri, şikâyetlerini kendi ofislerine sunmaları için cesaretlendirmişlerdir.

Kosova’dan bir başka örnek.³² 2000-2005 yılları arasında Ombudsman, sorunlarını daha kolay ve doğrudan paylaşabilen insanlara, yerel topluluklara Ombudsmanın ulaştığını göstermek suretiyle, kuruma güven yaratmaya yönelik en önemli çalışmalardan biri olarak açık günleri gerçekleştirmiştir. Açık günler, kuruma erişim için önemli bir araç olup, kişilere, Ombudsman ile konuşma ve şikâyetle bulunma fırsatı sunmaktadır. Bu uygulama, 2005 yılından sonra da bir şekilde devam etmiştir.³³

Yerinde erişim programı

Ayrıca, yerinde erişim kampanyaları, Ombudsmanlıkların daha görünür hâle gelebileceği bir başka araçtır. Avusturya’da, Ombudsmanlık (*Volksanwaltschaft*)³⁴ ulusal televizyonda düzenli bir zaman dilimine sahiptir.³⁵ Kısa röportajlarda, seyirci, belirli bir durum hakkında bilgi almakta ve daha sonra artıları ve eksileri tartışılmaktadır. *Volksanwaelte* (Ombudsmanlar); avukatlar, hasta temsilcileri ve bazen de diğer Ombudsmanlar ile tartışmalara katılmaktadırlar.

Birleşik Krallık’taki Finansal Ombudsmanlık Hizmeti (FKDH) yerinde erişim çalışmaları yürütmektedir.³⁶ Tüketicileri, kamuya açık kuruluşları, hayır kurumlarını, işletmeleri ve bunların

³⁰ İrlanda Ombudsmanı, Mutlu Ombudsmanlar Günü! Erişim için: <https://www.ombudsman.ie/news/happy-ombudsday/>

³¹ The Irish Times, Ombudsman, öğrencileri şikâyetlerini kendi önüne getirmeye teşvik ediyor, erişim için: <https://www.irishtimes.com/news/education/ombudsman-urges-students-to-bring-complaints-to-him-1.2760626>

³² EQUINET, Ombudsman Kurumu erişim için: https://equineteurope.org/author/kosovo_oik/

³³ Kosova Cumhuriyeti Ombudsmanlığı Yıllık Raporu 2018, erişim için: <https://www.oik-rks.org/en/2019/04/08/annual-report-2018/>

³⁴ <https://volksanwaltschaft.gv.at/en/about-us>; Dahlvik, J., Pohn-Weidinger, A., ve Kollegger, M. (2020). Siyasi Atamaya rağmen bağımsızlık? Avusturya Ombudsmanlık Kurulunun ilginç davası, *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13(2), 181-210. doi: <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0020>

³⁵ Bürgeranwalt, erişim için: <https://der.orf.at/unternehmen/programmangebote/fernsehen/sendungen/sendungen-a-c/buergeranwalt104.html>; <https://tv.orf.at/buergeranwalt>

³⁶ <https://www.financial-ombudsman.org.uk/news-events>

temsilcilerini bir araya getirmektedirler. Ayrıca, deneyimleri paylaşmak ve soruları cevaplamak için Birleşik Krallık genelinde iletişim kurmaktadır. Diğer yandan, konferanslarda, ağlarda ve etkinliklerde de yer almaktadırlar.

Galler Ombudsmanının kamuya erişim stratejisi ve çalışma programı³⁷ yerinde erişim stratejisinin üç amacı bulunmaktadır: (1) Farkındalık: Bize ihtiyaç duyan insanların hakkımızda bilgi sahibi olmalarının sağlanması, hizmetlerimiz hakkında uygun ve zamanında bilgi verilmesi, iyi uygulamaların ve araştırmalarımızdan öğrenilen derslerin paylaşılması. (2) Etkileşim: İki yönlü bir iletişim kanalı oluşturarak paydaşlarla etkili bir şekilde etkileşimde bulunma, köklü ağlar/şemsiye organizasyonlarını, yani WCVA'yı ve Vilayet Gönüllü Konseylerini, daha geniş bir kitleyle etkileşimde bulunmak için kullanma, etkileşimi geliştirmek için mevcut iletişim kanalları yelpazesini kullanma. (3) Erişilebilirlik: Hizmetlerimizin herkes tarafından erişilebilir olmasını sağlamak, ulaşılması zor grupları hedeflemek, erişilebilirliği artırmak için ürünler/hizmetler geliştirmek, erişimi genişletmek için Sosyal Medya yöntemleri geliştirme.

b. Ombudsmanlığa Erişim (dijital erişim ile ötekileştirilmiş ve dezavantajlı gruplara erişim de dâhil)

Her ne kadar herkese ait şikâyetleri karşılamak amacıyla kurulmuş olsalar da, çoğu ülkede Ombudsmanlıklara, esas olarak mahkeme sistemine erişebilecek (ve bir avukat tutabilecek) kişiler başvurmaktadır. Başka bir deyişle Ombudsmanlık Kurumu, eğitilmiş, orta yaşlı, çalışan ve genellikle erkek bireyler tarafından kullanılmaktadır. Özellikle COVID-19'un yol açtığı halk sağlığı krizinden sonra, hükûmetlerin bununla mücadele etmek için aldıkları önlemlerin tarafsız olmadığı daha da belirgin hâle gelmiştir. Pandemi, zaten dezavantajlı bir sosyoekonomik konumda olan ve ayrımcılık riski altında bulunan bazı gruplar üzerinde orantısız şekilde olumsuz etkiler yaratarak, Avrupa'da bazılarını diğerlerinden daha fazla etkilemektedir. Bu nedenle, Avrupa Eşitlik Organları Ağı, tüm marjinalleşmiş gruplarda yer alan en savunmasız kimselere (örneğin, Roman kadınlar, Müslüman kadınlar, engelli yaşlılar) kişisel bir yaklaşımın kullanılması gerektiğini belirtmiştir.³⁸ Benzer şekilde, Avrupa Birliği Temel Haklar Ajansı (2020), Ombudsmanlık kurumlarının bir dizi savunmasızlık durumlarında, yani: — hastaneler, bakım evleri, cezaevleri ve mülteci kampları ya da kabul tesisleri de dâhil olmak üzere kurumsal bakım ortamlarında yaşayan insanlar; — engelliler, evsizler, yaşlılar, Romanlar ve Gezinler ile aile içi şiddet, ayrımcılık ve hoşgörüsüzlük riski altında bulunan kadınlar ve çocuklar da dâhil olmak üzere belirli gruplar ile ilgili farkındalığı artırmak üzere raporlar hazırladıklarının altını çizmiştir.³⁹

Herkesin ihtiyaçlarını karşılamak için, Ombudsmanlıklar toplumun tüm gruplarına ulaşmalıdır. Bu çeşitli şekillerde olabilir. Örneğin, çevrim içi bir süreç, kişilerin Ombudsmanlıklara nerede olurlarsa olsunlar uzaktan erişebilmelerine yardımcı olabilir. Elbette bu durum, ancak düzgün bir internet bağlantısı, dijital okuryazarlık ve uygun bir cihaz mevcutsa söz konusu olabilir. Bazı ülkelerde halk kütüphaneleri ve belediye salonları, insanların gelip interneti kullanabilecekleri alanlardır. Bu, bir Ombudsmanlığa erişim imkânını genişletecektir ve örneğin, Ombudsmanların rolünün ne olduğunu açıklayan posterlerle birlikte kullanılabilir. Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu dijital başvuruları kabul etmektedir. Çevrim içi erişim ile bağlantılı olarak, bazı Ombudsmanlıklar, engelli insanlar ve azınlık

³⁷ <https://www.ombudsman.wales/wp-content/uploads/2018/04/PSOW-Outreach-Strategy-2016.pdf>

³⁸ EQUINET (2020). Adil ve eşit bir Avrupa için tavsiye: Covid-19 sonrası Toplumlarımızı Yeniden İnşa Etmek, erişim için: https://equineteurope.org/wp-content/uploads/2020/06/equinet_rebuilding-recommendation_A4_03-web.pdf

³⁹ Avrupa Birliği Temel Haklar Ajansı, (2020). AB'de koronavirüs pandemisi – Temel haklar üzerindeki etkileri, erişim için: [AB'DE KORONAVİRÜS PANDEMİSİ — TEMEL HAKLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ \(europa.eu\)](https://www.europa.eu/press-room/media/30484)

dilleri için uyum sağlayabilir. Okuryazarlık, erişimin anlamlı olması için üstesinden gelinmesi gereken büyük bir sorundur. Örneğin Birleşik Krallık'ta, PHSO, görme engellilere, işitmesi kötü olan veya sağır kimselere ve öğrenme güçlüğü çeken kimselere erişim imkânı sunmaktadır.⁴⁰

Karşılanmamış yasal ihtiyaçlar⁴¹ ve ötekileştirme ile ilgili literatür, çoğu insanın yardım için nereye başvuracağını bilmemesi nedeniyle, pek çok vakanın Ombudsmanlığın önüne getirilmediğine dair örnekler aktarmaktadır. Dahası, toplumdaki en dezavantajlı kesimler erişimin dışında tutulmaktadır. Örneğin, Birleşik Krallık PHSO (2011), engellilerin, gençlerin ve işsizlerin mağduriyetleri olsa bile şikâyet etme ihtimallerinin özellikle düşük olduğunu tespit etmiştir; Eşitlik ve İnsan Hakları Komisyonu 2010 ve Hukuk Hizmetleri Araştırma Merkezi (LSRC) 14 sayılı Araştırma Raporu (2006), çözülmemiş yasal sorunların, daha genel olarak, geçici konaklamada kalanları, dul ebeveynleri, engellileri, daha genç insanları ve ekonomik açıdan daha az aktif olanları etkileme olasılığının çok daha yüksek olduğunu ileri sürmektedir.⁴²

Ombudsmanlığa atfedilen yaklaşım, “yangınla mücadele” yaklaşımıdır.⁴³ Eğer bir şikâyet Ombudsmanlığın önüne getirilirse, buna müdahale edebileceklerdir. Bazı Ombudsmanlar, eğer yetkileri varsa (resen) bir soruşturma başlatabilirler. İdeal olarak, eğer Ombudsmanların, yangının yayılmasını önlemek için kendi inisiyatifleri ile harekete geçme yetkileri olsaydı, çok sayıda insanı etkilemeden önce birçok sorun çözüme kavuşturulabilirdi (daha fazlası aşağıda).

Uluslararası Barolar Birliği tarafından 2018 yılında Ombudsmanlık programları hakkında hazırlanan bir rapor⁴⁴, aşağıdaki tespitlerde bulunmuştur:

Ombudsmanlık kurumlarının tam olarak etkili olabilmeleri için, farklı arka planlardan gelen ve farklı ihtiyaçları olan vatandaşların ombudsmanlık hizmetlerinden hem haberdar olmaları hem de bu hizmetlerden rahat bir şekilde yararlanıyor olmaları gerekmektedir. Bu rapor için yapılan araştırmalar, birçok ombudsmanlığın, belirli grupların hizmetlerine erişimde karşılaştıkları zorlukların son derece bilincinde olduklarını ve bu zorlukların, adaletin kalitesini etkilemeden, yeterli bir şekilde ele alınmasını sağlamaya yönelik adımlar attıklarını ortaya koymuştur.

Ombudsmanlıkların, kişilerin kuruma erişimleri için yeterli yardım sağlayabilmeleri aynı zamanda bütçeye de bağlıdır. İç düzenlemeler, çeviri gibi çeşitli engellerin bulunduğu durumlarda fiziksel erişime yardımcı olmak amacıyla izlenecek bir prosedür öngörmelidir.

Ombudsmanlığa elektronik erişim, birçok kişinin şikâyetinde bulunmasını kolaylaştırırken bu, özellikle okuma yazma bilmeyen kişiler, dijital dünyadan uzak kişiler, daha az eğitilmiş kişiler ve yoksul kişiler için sorunları çözmez. Bu nedenle, halkın kurumla kişisel temas kurmasını sağlayan bölgesel ofislere (veya belediye binasında ya da yerel ofiste kalıcı bir alana) sahip olmak çok faydalıdır. Özellikle

⁴⁰ PHSO, Erişilebilirlik, erişim için: <https://www.ombudsman.org.uk/accessibility>

⁴¹ Genn H *Adaletin Yolları* (Hart); Dunleavy, P. Bütünleşik Kamu Hizmetlerinin Geleceği (2010).

⁴² Bkz. Nick O'Brien UKAJI Kamu sektörü ombudsmanlarına dair bir araştırma incelemesi; <https://ukaji.org/2018/01/30/what-do-we-know-and-what-do-we-need-to-know-a-review-of-research-on-public-sector-ombuds/>

⁴³ Harlow, C., ve Rawlings, R. (2009). Parlamento Ombudsmanlığı: Yangınla mücadele eden ya da yangını seyreden? “Hukuk ve İdare” içinde (Bağlamda Hukuk, s. 528-569). Cambridge: Cambridge Üniversitesi Yayınları.

⁴⁴ J Beqiraj, S Garahan and K Shuttleworth, Ombudsmanlık programları ve adalete etkin erişim: Uluslararası uygulamalar ve eğilimler üzerine bir çalışma, Uluslararası Barolar Birliği, Ekim 2018.

Türkiye gibi büyük bir ülkede, nüfusun önemli bir kısmının Ombudsmanlığı etkili bir şekilde kullanmasını sağlamak önemlidir.

Korona pandemisi boyunca, birçok Ombudsmanlık, acil durum önlemleri ve bunların insan hakları ve özgürlükleri üzerindeki etkileri konusundaki tartışmalara evden çalışma yoluyla aktif olarak katılmaktadır. Olağanüstü hâl (pandemi) durumunda bile insan hak ve özgürlüklerinin gözetilmesinin önemini vurgulamak için paylaşımlar hazırlamışlar ve savunmasız grupların özel olarak korunması çağrısında bulunmuşlardır. Örneğin Portekiz’de, Ombudsmanlık Kurumu, olağanüstü hâl rejimi yasası uyarınca demokrasiyi, yasalara bağlılığı ve insan haklarını korumak için “sürekli oturum” hâindedir. Ayrıca, ülkelerin dijitalleşme kabiliyetinin zayıf olması nedeniyle bazı savunmasız durumdaki vatandaşların/vatandaş olmayanların temel haklarının nasıl ihlal edilebileceği vurgusunda bulunmaktadır.⁴⁵ Ombudsman, ötekileştirilmiş ve dezavantajlı grupların erişimlerini sağlamak için aktif bir çaba göstermelidir. Bunun bir kısmı, bir sonraki bölümde tartışılacak olan, kadınlar için erişim konularıyla ilgilidir.

c. Kadınlar için özel erişim sorunları

Kadınların adalet programlamasına erişimi üzerine bir uygulamacının araç seti 2018 yılında BM tarafından yayınlanmıştır. Küresel olarak; ayrımcılığı, cinsiyet ön yargısını, kalıp yargıları, damgalamayı, kayıtsızlığı, yolsuzluğu ve cezasızlığı ortadan kaldırmaya yönelik kurumsal, politika ve yasama anlamında başarısız olunması nedeniyle, davacılar, mağdurlar, tanıklar veya suçlular olarak, kadınlar genellikle kendi kendilerine adalete erişmenin önündeki engellerle karşı karşıya kalmaktadır. Çok sayıda ve birbiriyle kesişen ayrımcılık biçimleriyle karşılaşan kadınların yanı sıra çatışmadan ve sonuçlarından etkilenenler, genellikle adalet hizmeti sunulmasında en arka saflarda yer almaktadır. Bu araç seti; evlilik, aile ve mülkiyet hakları, kadına yönelik şiddetin sonlandırılması ve yasalarla ihtilaf hâlinde olan kadınlar bağlamında bu konuların nasıl ele alınacağı konusunda pratik rehberlik sağlamaktadır.

Avrupa Konseyi, toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmanın ve pozitif eylem, pozitif önlemler veya özel önlemler olarak da adlandırılan pozitif ayrımcılık önlemlerinin geliştirilmesinin önemine dikkat çekerek, kadınların adalete erişimlerinin sağlanması konusunda hâkimler ve savcılar için 2017 yılında bir eğitim el kitabı yayınlamıştır.⁴⁶ Bu rehber, Ermenistan, Azerbaycan, Moldova Cumhuriyeti, Ukrayna ve Belarus’a özel olarak odaklanmaktadır. Bu rehber iki temel amaç göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır: Kadınların adalete erişimini iyileştirmek için günlük uygulamalarında atılacak adımlar hakkında hâkimler ve savcılara rehberlik sağlamak ve kadınların adalete erişimi ile ilgili hizmet öncesi ve hizmet içi müfredatın uygulanmasında hâkimlerin ve savcılarının eğitimlerinden sorumlu ulusal eğitim kurumları için bir araç sunmak. Kapasite geliştirici bu araç hâkim ve savcılara yönelik olmakla birlikte daha genel olarak da kullanılabilir bir referans kaynağıdır.

⁴⁵ Sigma (2020). Kamu İdaresi: COVID-19 Pandemisine Müdahale. AB üye devletlerinde kamu idarelerinin COVID-19 pandemisine müdahalelerinin haritalanması, erişim için: <http://www.sigmaxweb.org/byexpertise/strategicframeworkofpublicadministrationreform/SIGMA-mapping-response-EU-members-coronavirus.pdf>

⁴⁶ Avrupa Konseyi, Kadınların Adalete Erişimlerinin Sağlanmasına Dair Hâkimler ve Savcılar İçin Eğitim Rehberi, erişim için: <https://rm.coe.int/training-manual-women-access-to-justice/16808d78c5>

Yakın tarihli bir El Kitabının bir bölümünde Reif (2018)⁴⁷, cinsiyet eşitliğinin güçlendirilmesi, kadınların adalete erişimi ve kadın haklarının korunması ve geliştirilmesi konusunda yazmıştır. Kamu idaresinde toplumsal cinsiyet eşitliğini ve ombudsmanlık kurumlarının, kendi faaliyetlerinde ve kamu idarelerinde toplumsal cinsiyet eşitliği için çaba gösterebilecekleri yöntemleri; ulusal insan hakları kurumlarını ve diğer ombudsmanlık kurumlarını da içeren kadınların adalete erişimi kavramını ve kadınların ombudsmanlık kurumlarının sunduğu adalete erişmesinin önündeki engelleri ele almaktadır. Çalışma, ombudsmanlıkların kadın haklarını korumak ve geliştirmek için uluslararası insan hakları normlarını uyguladıkları örnekler sunmaktadır. Ombudsmanlık kurumlarının kadın haklarına olan ilgisi genellikle sınırlıdır. Buna göre, bu bölüm, kadın haklarının ombudsmanlar tarafından korunması ve geliştirilmesinin güçlendirilmesi, toplumsal cinsiyet eşitliğinin ülke içinde ve kamu idaresinde teşvik edilmesi ve kadınların adalete erişiminin artırılması için reformlar önermektedir.

Finlandiya’da örneğin, eşitlik için bir Ombudsman bulunmaktadır.⁴⁸ Eşitlik Ombudsmanı, asıl görevi kadınlar ve erkekler arasında Eşitlik Kanunu’na uyumu denetlemek olan bağımsız bir makamdır. Ombudsman; toplumsal cinsiyet, cinsel kimlik ve toplumsal cinsiyet ifadesi ile ilgili konularda yetkilere sahiptir. Ombudsmanın yetkileri, hem ayrımcılıkla mücadele etmek hem de eşitliği geliştirmekten oluşmaktadır.

Ombudsmanlıkların yıllık raporlarında, kadınlar (ve erkekler) tarafından yapılan şikâyetlerin dağılımına ilişkin çok az istatistik bulunmaktadır. 2019 Kosova Ombudsmanlığı yıllık raporunda, şikâyetlerin %27’sinin kadınlardan ve %73’ünün erkeklerden geldiğini belirten bir istisna bulunmaktadır (bunun bir nedeni, kadınların ve erkeklerin kamusal alana erişimleri ile ilgili eşitsizliklere neden olan toplumsal cinsiyete dair kalıp yargıların yaygın olması olabilir.). Verilerin raporlanmasında tutarlılık olmaması nedeniyle, mevcut kaynaklar gerçekten karşılaştırılabilir değildir. Daha genel olarak konuşmak gerekirse, Ombudsmanlıklara başvuran kadınların tam sayısını bilmek güçtür. Kadınlar Ombudsmanlıklara başvursalar bile çoğu zaman, şikâyetin üzerinde beraberlerinde gelen eşlerinin adı yer almaktadır. Bu durum, kadınların kamusal alanda bağımsız hareket etmelerini ve adalete eşit erişimlerini engelleyen toplumsal cinsiyete dair kalıp yargılara ve cinsiyetçiliğe vurgu yapmaktadır.

Avrupa Konseyi, Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (CEDAW)⁴⁹, Pekin Eylem Platformu⁵⁰ ve BM 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi⁵¹ gibi tamamı kadınların eşit erişimi ile ilgili olan uluslararası belgelerde belirlenen hedeflere ulaşılmasına katkıda bulunmaktadır. Avrupa Konseyi ayrıca insan onuru alanında çığır açan, benzersiz ve kapsamlı üç sözleşmeye sahiptir: - Kadına Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye Dair Avrupa Konseyi

⁴⁷ Hertogh, M ve Kirkham, R (2018) *Ombudsmanlığa İlişkin Araştırma El Kitabı* (Edward Elgar).

<https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781786431240/9781786431240.00022.xml>

⁴⁸ EQUINET, Eşitlik Ombudsmanı, erişim için: https://equineteurope.org/author/finland_oe/

⁴⁹ BM Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (CEDAW), erişim için:

<https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/cedaw.htm>

⁵⁰ Pekin Eylem Platformu, erişim için:

https://beijing20.unwomen.org/~/_media/headquarters/attachments/sections/csw/pfa_e_final_web.pdf

⁵¹ BM 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi, erişim için:

<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>

Sözleşmesi (İstanbul Sözleşmesi)⁵²; - İnsan Ticaretine Karşı Avrupa Konseyi Sözleşmesi⁵³; - Çocukların Cinsel Suistimale ve Cinsel İstismara Karşı Korunmasına İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi (Lanzarote Sözleşmesi)⁵⁴. Cinsiyet eşitliği ile ilgili bu uluslararası belgeler ve sözleşmeler, altı stratejik hedefi olan Avrupa Konseyi Cinsiyet Eşitliği Stratejisi 2018-2023⁵⁵'te de ilgili olarak belirtilmişlerdir: (1) Toplumsal cinsiyete dair kalıp yargıların ve cinsiyetçiliğin önlenmesi ve bunlarla mücadele edilmesi; (2) kadınlara karşı ve hane içi şiddetin önlenmesi ve bunlarla mücadele edilmesi; (3) kadınların adalete eşit şekilde erişimlerinin sağlanması; (4) kadınların ve erkeklerin siyasi ve kamusal karar alma süreçlerine dengeli katılımlarının sağlanması; (5) göçmen, mülteci ve sığınmacı kadın ve kızların haklarının korunması; (6) tüm politika ve önlemlere toplumsal cinsiyet eşitliğinin dâhil edilmesi. Bu strateji; mevcut ekonomik belirsizlikler, kemer sıkma politikaları ve önlemleri, siyasi huzursuzluk ve artan eşitsizlikler bağlamında, kadınların topluluklara temel nitelikteki katkılarının kabul edilmesi ve toplumsal cinsiyet eşitsizliklerinin yüksek maliyetinin giderilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu strateji belgelerinde, çoğu AB üyesi devlet, uluslararası kuruluş ve sivil toplum kuruluşu, COVID-19 krizinin kadın hakları üzerindeki özel etkisini ele almak için harekete geçmiştir. COVID-19 krizi ve kriz sonrası dönemde⁵⁶ toplumsal cinsiyet perspektifine ilişkin en son yayınlanan 21 Ocak 2021 tarihli Avrupa Parlamentosu kararı, yukarıda belirtilen uluslararası insan hakları belgelerine uygun olarak çalışmayı gerektiren belirli idari konuları güçlü bir şekilde vurgulamıştır.

AB'nin toplumsal cinsiyet eşitliği ve ayrımcılığın yasaklanması konularında yasaları bulunmaktadır.⁵⁷ Örneğin, istihdam ve meslekte kadın ve erkeklerin eşit fırsatlara sahip olma ve eşit muamele görmelerine ilişkin Yeniden Düzenlenen Yönerge (2006/54/EC), bazı eski yönergeleri bir araya getirmiştir. AB üye devletlerinin ulusal mevzuatlarını bu yönergelerle ve aday ülkelerle uyumlu hâle getirmeleri, AB'ye üyelik sürecinde toplumsal cinsiyet eşitliği ve ayrımcılık yapmama konusundaki müktesebata uymaları gerekmektedir.⁵⁸

d. "Danışmanlık sektörü" ve sivil toplumun rolü ve gelişimi

Yaygın bir erişim ve etkiye sahip olmak için, Ombudsmanlıkların STK'lerle ve sivil toplumla yakın bir şekilde çalışması önemlidir. İdeal olan ise bireyleri Ombudsmanlıklara yönlendirebilecek ve Ombudsmanlıkların ortaya çıkan sorunlar hakkında sürekli olarak bilgilendirileceği bir kuruluşlar ağı kurulmasıdır. Bireylerin sorunları çözmeleri ve sorunlarını nereye ileteceklerini bilmeleri için güçlendirilmiş olmaları gerekir. Halkın eğitilmesi, Ombudsmanlıkların başarısında ve onlara duyulan güvende önemli bir rol oynamaktadır.

⁵² Avrupa Konseyi Kadına Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye Dair Sözleşme (İstanbul Sözleşmesi), erişim için: <https://rm.coe.int/168046031c>

⁵³ İnsan Ticaretine Karşı Avrupa Konseyi Sözleşmesi, erişim için: <https://rm.coe.int/168008371d>

⁵⁴ Çocukların Cinsel Sömürü ve Cinsel İstismara Karşı Korunmasına İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi (Lanzarote Sözleşmesi), erişim için: <https://rm.coe.int/1680084822>

⁵⁵ Avrupa Konseyi Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Stratejisi 2018-2023, erişim için: <https://rm.coe.int/strategy-en-2018-2023/16807b58eb>

⁵⁶ COVID-19 krizi ve kriz sonrası dönemde toplumsal cinsiyet perspektifine ilişkin 21 Ocak 2021 tarihli Avrupa Parlamentosu kararı, erişim için: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0024_EN.html

⁵⁷ Avrupa Eşitlik Hukuku Ağı, cinsiyet eşitliği ve ayrımcılığa karşı Temel AB yönergeleri, erişim için: <https://www.equalitylaw.eu/legal-developments/16-law/76-key-eu-directives-in-gender-equality-and-non-discrimination>

⁵⁸ Avrupa Eşitlik Hukuku Ağı, cinsiyet eşitliği ve ayrımcılığa karşı İç Hukuka Aktarma AB yönergeleri, erişim için: <https://www.equalitylaw.eu/legal-developments/16-law/77-transposition-of-the-eu-directives-on-gender-equality-and-non-discrimination>

2008 yılında yapılan bir basın açıklamasında⁵⁹, Avrupa Ombudsmanı, STK'lerin AB kurumlarındaki olası kötü yönetim örneklerine işaret etmedeki önemini altını çizmiştir. Polonya⁶⁰ ve Greenpeace⁶¹ ile ilgili kararlarını göstermişlerdir. 2010 yılında, vatandaşların ve sivil toplumun daha fazla katılımı için yeni bir strateji sunmuşlardır.⁶² Strateji, şikâyetçilerin ve diğer paydaşların beklentilerini karşılama, AB yönetimi ile olan anlaşmazlıkları çözme konusunda alternatif bir araç olarak kurumlarının etkinliğini artırma ve Birliğin yönetsel kültürünün merkezine kişileri koyarak itici güç olarak tanınmayı sağlama doğrultusunda Ombudsmanın amacının ana hatlarını ortaya koymaktadır.

2018 yılında Avrupa Konseyi, Ombudsmanlık kurumu, kamu kurumları ve sivil sektör arasında daha fazla iş birliği kurmak amacıyla Bosna-Hersek'teki Trebinje'de bir etkinlik düzenlemiştir.⁶³ Kararlaştırılan sonuç, Uluslararası İnsan Hakları Örgütü (IHRO) ile koordineli olarak insan hakları konusunda genel ve uzman halkın eğitilmesi olmuştur. Benzer eylem Bosna-Hersek'te de uygulanmıştır.⁶⁴

Polonya'da, Komiserin Ofisinde bir Sosyal Konsey bulunmaktadır.⁶⁵ Sosyal Konsey, yasal görevlerin yerine getirilmesinde Komisere destek verirken, idari makamlar ve başta sivil toplum kuruluşları olmak üzere diğer kuruluşlarla temasları sağlar.

Van Der Vet, 2017 yılında⁶⁶ Rusya'da, Ulusal İnsan Hakları kurumlarının iyi idare ve demokrasinin ayırt edici işareti hâline geldiklerini tespit etmiştir.⁶⁷ Bununla birlikte, bunların, demokrasi ve insan haklarının baskı altında olduğu bölgesel düzeyde nasıl çalıştıkları bütünüyle açık değildir. Çalışmaları, mülakatlardan yararlanarak, Rus sivil toplum kuruluşlarının (STK'lerin), St. Petersburg'da, bir Ombudsman atanmasını protesto etmek ve yetkililere yeni ve bağımsız bir Ombudsman görevlendirilmesi için baskı yapmak amacıyla nasıl bir gölge Ombudsman - İnsan Hakları Konseyi (İHK) - kurduklarını incelemektedir. Sivil toplumun ve Ombudsmanlığın bu baskı neticesinde yakınlaştığını tespit etmişlerdir. İlginç bir şekilde, Ombudsman rolündeki kişinin önemini de vurgulamışlardır.

⁵⁹ Avrupa Ombudsmanlık Kurumu, Ombudsmanlık: STK'ler AB kurumlarına işlerini daha iyi yapmaları için yardım edebilirler, erişim için: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/236>

⁶⁰ <http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/061807.htm>

⁶¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/062740.htm>

⁶² Avrupa Ombudsmanlık Kurumu, Ombudsmanlık: Vatandaşların ve sivil toplumun daha fazla katılımı için yeni strateji, erişim için:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjmm6qciPitAhVIRhUIHW4xDOkQFjAAegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ombudsman.europa.eu%2Fexport-pdf%2Fen%2F5332&usg=AOvVaw3aCFNqRKPbZVzhdro1QLt3>

⁶³ Ombudsmanlık kurumu, kamu kurumları ve sivil sektör arasındaki iş birliğinin güçlendirilmesi (2018), erişim için:

https://www.coe.int/en/web/sarajevo/ombudsman-news/-/asset_publisher/wp7uSfVC5LUV/content/strengthening-the-cooperation-between-the-ombudsman-institution-and-public-institutions-and-civil-society-organisations?inheritRedirect=true

⁶⁴ Bosna Hersek'te ayrımcılıkla mücadele etmesi için İnsan Hakları Ombudsmanlığının güçlendirilmesi (2018) erişim için: <https://www.coe.int/en/web/national-implementation/projects-by-geographical-area/bosnia-and-herzegovina-hf-disco>

⁶⁵ İnsan Hakları Komiseri, erişim için: <https://www.rpo.gov.pl/en/content/social-council-office-commissioner>

⁶⁶ Van der Vet, F. (2017). Ombudsmanlığın Gölgesinde: Rusya, St. Petersburg'da Sivil Toplum ve Bağımsız İnsan Hakları Kurumu İçin Mücadele. *Avrupa - Asya Çalışmaları*, 69(8), 1201-1221. <https://doi.org/10.1080/09668136.2017.1372732>

⁶⁷ Türk Kamu Denetçisi bir Ulusal İnsan Hakları Kurumu değildir. Bu örneği karşılaştırma amacıyla ekliyoruz.

Paydaşların katılımı farklı düzeylerde gerçekleşebilir ve şu hususları içerebilir⁶⁸:

- **Bilgi:** Hükûmetin paydaşlar için bilgi ürettiği ve onlara bilgi sağladığı tek yönlü bir ilişki ile karakterize edilen bir başlangıç katılım seviyesi. Hem talep üzerine bilgi sağlanmasını hem de bilgiyi yaymak için hükûmet tarafından alınan “proaktif” önlemleri kapsar.
- **Danışma:** Paydaşların hükûmete, hükûmetin de paydaşlara geri bildirim sağladığı iki yönlü bir ilişkiyi gerektiren daha ileri bir katılım seviyesi. Görüş istenen konunun daha önceki tanımına dayanır ve sürecin sonuçları hakkında geri bildirim yanı sıra ilgili bilgilerin sunulmasını gerektirir.
- **Etkileşim:** Paydaşlara, politika döngüsünün tüm aşamalarında ve hizmetin tasarımında ve sunumunda iş birliği yapma fırsatı ve gerekli kaynaklar (örneğin bilgi, veri ve dijital araçlar) verilmesini içerir.

Paydaşlarla [STK’ler/sivil toplum] iş birliği, ortak projeler ve kamu farkındalığını artırmak için fırsatlar sağlayabilir. Bu, örneğin, kamu yönetiminin sistemsel sorunlarını tanımlamak, yenilikçi çözümler ve öneriler sunmak ve gelecekteki iş birliğini güçlendirmek için faydalıdır. Bu iş birlikleri aynı zamanda halkın Ombudsmanlık kurumlarına olan güvenini de artırabilir.

Birleşik Krallık PHSO tarafından hazırlanan bir rapor (“Altı Yaşam”), bir ombudsmanın sivil toplum kuruluşlarıyla nasıl etkileşime girebileceğini göstermektedir.⁶⁹ Bu durumda, Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı ve Yerel Yönetim Ombudsmanı, Mencap (öğrenme güçlüğü çeken kişilerin çıkarlarını temsil eden bir kuruluş) tarafından kendilerine sunulan ve 2003 - 2005 yılları arasında Ulusal Sağlık Hizmetleri (NHS) veya yerel yönetim bakımı altındayken hayatlarını kaybeden Mark Cannon, Warren Cox, Edward Hughes, Emma Kemp, Martin Ryan ve Tom Wakefield’in aileleri adına yapılan şikâyetleri soruşturmuştur.

Yunanistan’dan bir başka örnek⁷⁰, Avrupa eşitlik yasasının işlediği bir sosyal gerçeklik yaratmak için bir sosyal alanın harekete geçirilmesine yardımcı olma konusunda sivil toplumun harekete geçirilmesinin önemini göstermektedir.

Danimarka’da, Ombudsman tarafından özel iş yerlerinde ayrımcılığa karşı koruma sağlanamamasının Danimarka’yı uluslararası yükümlülüklerini ihlal eder konuma düşüreceğine dair yapılan açıklama sonrasında, 1996 yılında mevzuat ancak kabul edilmiştir.⁷¹

Daha genel olarak, BM Engellilerin Haklarına Dair Sözleşme (CRPD), Ombudsmanlıkların, ulusal insan hakları kurumlarını ve sivil toplum kuruluşlarını, özellikle de engellilerin kendileri tarafından

⁶⁸ Avrupa Ombudsmanlığı, Ombudsmanlık Kurumlarının Açık Hükûmetteki Rolü, kamu yönetişimi üzerine OECD çalışma belgeleri no. 29 (2018), erişim için: <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>

⁶⁹ Altı yaşam: öğrenme güçlüğü çeken insanlara kamu hizmetlerinin sunulması; <https://www.gov.uk/government/publications/six-lives-the-provision-of-public-services-to-people-with-learning-difficulties-2008-to-2009>

⁷⁰ Nick O’Brien (2012) Sosyal haklar ve sivil toplum: “Uygulama” olmaksızın “Güç Vermek”, Journal of Social Welfare and Family Law, 34:4, 459-470, DOI: [10.1080/09649069.2012.753728](https://doi.org/10.1080/09649069.2012.753728)

⁷¹ Lane, J ve Videboek Munkhorn, N İş yerinde engellilik ayrımcılığından Danimarka ve İngiliz koruması – şimdi, geçmiş ve gelecek; <http://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/23332/1/LaneDanish.pdf> 1961’de Danimarka tarafından onaylanan 111 sayılı 1958 Uluslararası Çalışma Örgütü Ayrımcılık Sözleşmesi (İstihdam ve Meslek) uyarınca ve 1971’de Danimarka tarafından onaylanan 21 Aralık 1965 tarihli *Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Birleşmiş Milletler Uluslararası Sözleşmesi* uyarınca Danimarka’nın yükümlülüklerine ilişkin *Folketingets Ombudsmands Udtalelse FOU 1995.46* (Ombudsmanlık görüşü sayı: 46, yıl: 1995)

yönetilen örgütleri, engellilere yönelik insan haklarının teşviki ve korunmasını güçlendirmenin bir aracı olarak koordine edilmesini teşvik etmiştir.

Ombudsmanlıklara bağlı insan hakları merkezleri, Finlandiya ve Slovenya'dan örnekler. Finlandiya'da, Finlandiya İnsan Hakları Merkezleri Parlamento Ombudsmanlığı Kanunu (197/2002), *Bölüm 19 b - İnsan Hakları Merkezinin Amaçları*'nda şunları belirtmektedir. Temel haklar ve insan haklarının geliştirilmesi için Parlamento Ombudsmanlığı himayesinde bir İnsan Hakları Merkezi olacaktır. *Bölüm 19 d - İnsan Hakları Merkezinin görevleri*

(1) *İnsan Hakları Merkezinin görevleri şunlardır:*

1) Temel haklar ve insan hakları ve bunlarla ilgili iş birliği konusunda bilgi, eğitim, öğretim ve araştırmanın geliştirilmesi; 2) temel haklar ve insan haklarının uygulanmasına ilişkin raporların hazırlanması; 3) temel haklar ve insan haklarının geliştirilmesi ve uygulanması için girişimlerin başlatılması ve açıklamaların yapılması; 4) temel haklar ve insan haklarının geliştirilmesi ve korunması ile ilgili Avrupa ve uluslararası iş birliğine katılım sağlanması; 5) temel haklar ve insan haklarının geliştirilmesi ve uygulanması ile ilgili diğer karşılaştırılabilir görevlere özen gösterilmesi.

(2) *İnsan Hakları Merkezi şikâyetlere bakmaz.*

Slovenya'da, İnsan Hakları Ombudsmanlığı Kanunu – 30 Aralık 1993, değişiklikler ile birlikte)

İNSAN HAKLARI OMBUDSMANLIĞI KONSEYİ VE İNSAN HAKLARI MERKEZİ

Madde 50a (1) İnsan Haklarını ve temel özgürlükleri geliştirmek ve korumak ve yasal belirliliği artırmak için, İnsan Hakları Ombudsmanlığı Konseyi (bundan sonra Konsey olarak anılacaktır) Ombudsmanların danışma organı olarak kurulacak ve mesleki özerklik ilkesine göre görev yapacaktır.

Madde 50b (1) Ombudsmanlık bünyesinde bir iç teşkilat birimi olarak, İnsan Hakları Merkezi (bundan sonra Merkez olarak anılacaktır) kurulur. (2) Merkezin görevleri arasında şunlar yer almaktadır:

İnsan hakları ve temel özgürlüklerin geliştirilmesi ve korunması ile ilgili bireysel alanlara ilişkin geliştirme, bilgilendirme, öğretme, eğitim ve analiz ve raporların hazırlanması.

2. Ombudsmanlık, idari makamlar ve demokratik kamu yönetimi

a. İdari makamlara eğitim ve diğer destek biçimleri sunma fırsatları (Ombudsmanlığın rolüne, iyi idareye ve şikâyetlerin iyi bir şekilde ele alınmasına dair olanlar da dâhil).

Ombudsmanlık ofisinin, hizmet verdiği halka görünür olması ve idari makamlar tarafından işlevlerinin anlaşılabilmesi çok önemlidir. Bu ise eğitim yoluyla başarılabilir. Farklı eğitim türleri vardır: Ombudsmanlar ve çalışanları için eğitim ve kamu makamları için Ombudsmanlığın ne yaptığı konusunda eğitim. Her ikisi de Ombudsmanlığın görünürlüğünü ve etkililiğini artırmak için değerlidir. Ayrıca, Ombudsmanlığın işlevlerinin daha iyi anlaşılmasını sağlar ve böylece, mahkemelerin dava yükünün azaltılmasında aktif bir rol oynayabilir.

Eğitim

Burada, idari makamların şikâyetlerinin ele alınmasında (oldukça dar kapsamlı) eğitilmesi ve onları iyi kamu idaresinde ("insancıl yönetim" amacı) eğitilmesi/desteklenmesi arasında yapılması gerekli

başka bir ayırım daha bulunmaktadır. Örneğin, Birleşik Krallık PHSO'nun İyi İdare İlkeleri, ikincisine bir örnektir.⁷² Kamu kurumları tarafından iyi idarenin bu altı ilkesi şunlardır:

1. Doğrusunu yapmak; 2. Müşteri odaklı olmak; 3. Açık ve hesap verebilir olmak; 4. Adil ve orantılı hareket etmek; 5. İşleri düzeltmek; 6. Sürekli iyileştirme arayışı.

İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığının (SPSO) sorumluluklarından biri, İskoçya'daki kamu sektöründe şikâyetlerin ele alınması ile ilgili standartları belirlemek ve izlemektir. Bu standartlar, Model Şikâyet Ele Alma Usulleri (MCHP) olarak yayınlanmaktadır ve her bir kamu hizmeti sektörünün, yetkili ve iyi eğitilmiş personel tarafından yerel ve erken şekilde, şikâyetleri hızlı ve basit olarak nasıl ele alınmasını beklediğimizi tanımlamaktadır.

MCHP, şikâyetlerin ele alınması usullerini, aşağıdaki şekilde uyumlulaştırmak için standartlaştırmayı ve ana akımlaştırmayı amaçlamaktadır:

- Şikâyetin ne olduğu ve ne olmadığı hakkında ortak bir tanım
- Şikâyetlerin mümkün olduğunca ön safa yakın bir şekilde çözüldüğü iki aşamalı bir süreç
- Şikâyetlerin beş iş günü içinde ön safta çözülmesi
- Kuruluşun nihai kararının verildiği, 20 iş günü süren bir soruşturma aşaması
- Tüm şikâyetlerin kayıt altına alınması
- Şikâyet bilgilerini raporlayarak ve yayınlayarak şikâyetlerden aktif öğrenme⁷³

İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı (SPSO), şikâyetlerin ele alınmasına ilişkin temel tavsiyeler, rehberlik ve eğitim sağlamak, öğrenmeyi ve en iyi uygulamaları paylaşmak ve nihayetinde İskoç kamu hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulmasını sağlamak için kendi yetki alanı altındaki kamu kurumlarıyla birlikte çalışmaktadır.⁷⁴ Ayrıca, kuruluşlara destek sunmakta olup, destek sunmak ve gerektiğinde (örneğin şikâyetlerle ilgili bazı sorunların tekrarlanması hâlinde) müdahale etmek için kullandıkları mekanizmaları resmileştiren Müdahale Politikası 2019'da yürürlüğe konulmuştur. Bu politika, kamu kurumlarına, SPSO'dan neyi, nasıl ve ne zaman bekleyecekleri konusunda açıklık sağlamaktadır.

Avrupa Ombudsmanlığı, kamu hizmeti ilkelerinin aşağıdaki gibi olması gerektiğini belirten bir doğru idari davranış yasasına⁷⁵ sahiptir:

1. Avrupa Birliği'ne ve tüm vatandaşlara bağlılık; 2. Dürüstlük; 3. Nesnellik; 4. Başkalarına saygı; 5. Şeffaflık.

“Yasa, vatandaşların AB kurumlarından hangi idari standartları bekleyebileceklerini bilmelerine yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda, devlet memurları için halkla olan ilişkilerinde yararlı bir rehber işlevi görmektedir. İyi idare ilkesini daha somut hâle getirmek suretiyle Yasa, en yüksek idare standartlarının teşvik edilmesine yardımcı olur.”

⁷² PHSO, İyi İdare İlkeleri (2009), erişim için: <https://www.ombudsman.org.uk/sites/default/files/page/0188-Principles-of-Good-Administration-bookletweb.pdf>

⁷³ Model Şikâyet Ele Alma Usulleri, erişim için: <https://www.spsso.org.uk/the-model-complaints-handling-procedures>

⁷⁴ SPSO, nasıl destek ve rehberlik sağlıyoruz, erişim için: <https://www.spsso.org.uk/how-we-offer-support-and-guidance>

⁷⁵ Avrupa Ombudsmanlığı, Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası (2002) erişim için: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/publication/en/3510>

Şikâyetin ele alınması

Uluslararası Ombudsmanlık Enstitüsü (IOI) üyeleri için eğitimler sunmaktadır. Bunlar, üyelerinin yeteneklerini geliştirmeyi ve en iyi uygulamaların paylaşılmasını amaçlamaktadır.⁷⁶ Avrupa ve Orta Asya UNDP, Ombudsmanlık Kurumları için bir rehber yayınlamıştır: şikâyetler nasıl ele alınmalı.⁷⁷

Örneğin, Birleşik Krallık'taki Ombudsmanlık Birliği⁷⁸, 2018'de üyeleri için bir Hizmet Standartları Çerçevesi yayınlamıştır. Çerçeve, üye kuruluşlara kendi performanslarını geliştirmeleri, iyi uygulamaları yerleşik hâle getirmeleri ve sundukları hizmet kalitesini göstermeleri için öneriler ve rehberlik sağlamaktadır. Çerçeve, hizmet kullanıcılarının neler bekleyebileceğini açıklığa kavuşturmayı amaçlamaktadır. Bir araç olarak, beklentileri yönetmek ve üyelerin sağladığı hizmetlere inanç ve güven oluşturmak için kullanılabilir. Standartları karşılarken, üyeler bireysel tazminat sağlamada ve yargı alanındaki organların hizmetlerini iyileştirmede daha etkili olabilirler. Çerçeve aynı zamanda, üyelerin performanslarını kamuya ve sorumlu oldukları kuruluşlara bildirmelerini sağlamak için tasarlanmıştır.⁷⁹

İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı (SPSO), kamu sektöründe şikâyetlerle bakan kişiler için eğitim vermektedir.⁸⁰ Ön safta çalışanlar için, farklı sektörlerden şikâyetleri ele almalarını desteklemek amacıyla kurslar geliştirmişlerdir ve bu eğitim hâlen ücretsizdir.

Galler'de, kamu hizmetlerinde iyileşmeyi teşvik etmek için Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı (Galler) 2019 Kanunu kapsamında bir Şikâyet Standart Kurumu oluşturulmuştur. Bu Kurum, şikâyetlerin etkili şekilde ele alınmasını desteklemekte, yayınlanmış verileri toplamakta ve eğitim paketleri sunmaktadır.⁸¹

Birleşik Krallık'taki Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanlığı (PHSO) şikâyet standartları üretmiş olup, bu standartlar, şikâyetlerin ele alınmasında personelin takip etmesi gereken tek standartlar setidir. Ayrıca yöneticilere, şikâyetlerden ders almaları ve buna göre hareket etmeleri konusunda yardımcı olacak standartlar da sağlarlar.⁸²

Birleşik Krallık'taki Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığı (LGSCO) şikâyetlerin ele alınması konusunda eğitim sunmaktadır.⁸³ Konseyler ve sosyal bakım sağlayıcıların şikâyetleri ele alma becerilerine yardımcı olmak için etkileşimli bir atölyedir. Bu eğitim, sürecin üst aşamalarında şikâyetlerle ilgilenen personele ve şikâyetçileri araştıran ve kararlar veren personele yöneliktir.

⁷⁶ IOI eğitimi, erişim için: <https://www.theioi.org/ioi-activities/training>

⁷⁷ UNDP Ombudsmanlık Kurumları İçin Rehber: Şikâyetler Nasıl Ele Alınmalı (2014) https://www.eurasia.undp.org/content/rbec/en/home/library/democratic_governance/guide-for-ombudsman-institutions--how-to-handle-complaints-.html

⁷⁸ <https://www.ombudsmanassociation.org>

⁷⁹ Ombudsmanlık Birliği, Hizmet Standartları Çerçevesi (2017), erişim için: https://www.ombudsmanassociation.org/docs/OA17_Service_Standards_2017_Final.pdf

⁸⁰ SPSO eğitimi, erişim için: <https://www.spsos.org.uk/training>

⁸¹ Galler Ombudsmanlığı, Şikâyet Standardı Kurumu, erişim için: <https://www.ombudsman.wales/complaints-standards-authority/?emergency=1>

⁸² PHSO, Şikâyet standartları, erişim için: <https://www.ombudsman.org.uk/csf>

⁸³ LGSCO eğitimi, erişim için: <https://www.lgo.org.uk/training>

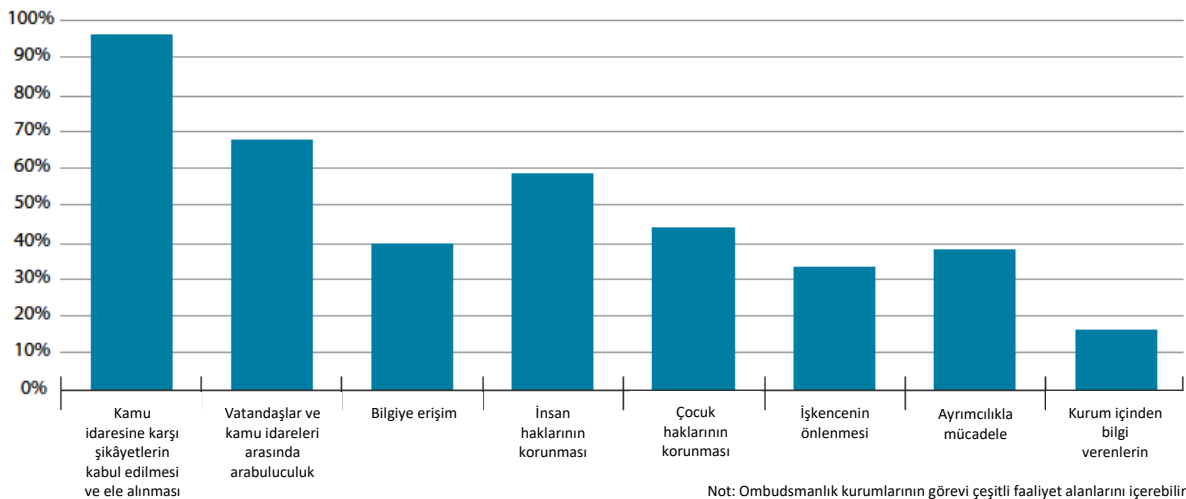
Özetle, farklı eğitim türlerini akılda tutmak önemli olup, eğitim sadece Ombudsmanlık personeline yönelik değil, aynı zamanda idari makamlar ve STK'lere de yöneliktir. Ayrıca, bir Ombudsman değerlendirmesi, sorunların ilk etapta ortaya çıkmasını önleyebilir ve özel kişiler ile idari makamlar arasında meydana gelen problemlerin önüne geçebilir. Burada, idari makamlar için görevlerin yerine getirilmesinde kılavuz ilkeler ve ayrıca, ombudsmanlık çalışanları için en iyi uygulamalara ilişkin kılavuz ilkeler geliştirilebilir.

b. İdari makam istihdam uyumsuzluklarının çözümünde Ombudsmanlığın etkileri (iş yükü odaklı)

Örneğin, Kuzey İrlanda'daki Ombudsman, 2016 yılı Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı Kanunu'nda (Kuzey İrlanda) belirtilen şikâyetleri soruşturmak ve önerilerde bulunmak için yasal bir yetkiye sahiptir.⁸⁴ Yasa Ombudsmana, kamu hizmet sağlayıcılarından ve çalışanlarından bilgi almak için önemli yetkiler vermektedir. Her ne kadar Ombudsmanlığın kamu yararına olduğunu düşündüğü raporlarını yayınlama yetkisi bulunsada, soruşturmalar gizli olarak yürütülmektedir. Raporları yayınlamadan önce, şikâyetçinin kimliğini korumak için uygun önlemleri alırlar.

Bir Ombudsmanlığın aldığı şikâyetlerin ana alanları farklıdır. Yetki ve görev kapsamına bağlıdır. 2019 yılında Türk Kamu Denetçiliği Kurumu, oransal olarak şikâyetlerin çoğunluğunu (COVID-19 pandemisi nedeniyle ekonomik, finansal ve vergi şikâyetlerine ilişkin şikâyetleri göz ardı edersek) kamu personeli rejimi ile ilgili olarak kamu personelinden (%24,66) ve %11,28'ini ise sosyal güvenlik programı kapsamındaki diğer çalışanlardan almıştır. Birleşik Krallık'ta, örneğin, Ombudsman istihdam uyumsuzluklarına bakmaz, bunun yerine belirli bir iş mahkemesi bunu yapar.⁸⁵ Belki de bu, diğer davalara odaklanması için Ombudsmana fırsat sunar. Eğer Türk Kamu Denetçiliği Kurumu idare mahkemelerinin iş yükünü hafifletecekse, bu durumda Kamu Denetçiliği Kurumunun hangi tür davalarla uğraştığına dikkat çekilebilir.

Tablo 1: Yetkilerine göre Ombudsmanlık kurumlarının faaliyet alanları



⁸⁴ 2016 yasası: <https://www.legislation.gov.uk/niu/2016/4>

⁸⁵ HMCTS, İş Mahkemeleri, erişim için: <https://www.gov.uk/employment-tribunals>

3. “Düzenleyici ağ”ın bir parçası olarak Ombudsmanlık

STK’leri, mahkemeleri, diğer kurumları ve kamu soruşturmalarını bir araya getiren birkaç Ombudsmanlık örneği, Yunanistan (yukarıya bakınız) ve Birleşik Krallık örneklerinde sunulmaktadır. Birleşik Krallık’ta, 2011 yılında Hukuk Komisyonu, kamu hizmetleri Ombudsmanlığına yaptıkları çağrılarında, Ombudsmanlık ve mahkemeler arasında bir koordinasyon önermiştir. Bir tavsiye raporunda dört öneride bulunmuşlardır⁸⁷:

1. Uygun konuların mahkemeler yerine ombudsmanlık tarafından ele alınması için bir başvurunun adli incelemeye gönderilmemesi yönünde belirli bir yetkinin yaratılması;
2. “Yasal sınırlama”yı (şikâyetin bir mahkemeye sunulmuş ya da sunulabilir olması durumunda bu şikâyet için ombudsmanlığa başvurulamayacak olması kuralı) değiştirerek ombudsmanlığa erişimin iyileştirilmesi;
3. Ombudsmanlığın hukuki bir konudaki bir soruyu mahkemelere yöneltme yetkisi ve
4. Meclis İdare Komiseri ile ilgili olarak milletvekili filtresinin kaldırılması.

Birleşik Krallık akademisyenlerinin bütün bir sistem yaklaşımı ve Ombudsmanlığın bu sistemde daha fazla yetkiye sahip olarak daha güçlü bir rol oynaması yönünde çağrıları bulunmaktadır.⁸⁸

a. Ombudsmanlığın diğer kurumlarla (idare mahkemeleri ile Eşitlik ve İnsan Hakları Komisyonu da dâhil) ilişkilerinin koordinasyonu

Venedik İlkesi 13, “Ombudsmanlığın kurumsal yetkinliğinin her düzeyde kamu idaresini kapsayacağını” belirtmektedir.

Ombudsmanlar ve mahkemeler arasındaki ilişki

2011 yılında, Rus İnsan Hakları Komiserleri Kucsko-Stadlmayer ile bir yuvarlak masa toplantısı, Ombudsmanlık ile mahkemeler arasındaki farklılıkları vurgulamıştır.⁸⁹ Bağımsız bir insan hakları savunucusu olan Ombudsman (yumuşak güçleriyle) bağımsız kurumlara müdahale etmemelidir. Mahkemeler bireysel davalara karar vermeliler ve insan haklarının korunmasını sağlayabilirler. Ombudsmanlık Parlamento ve kamuoyuna karşı sorumlu iken, mahkemeler siyasetten ayırdır. Bu itibarla, her iki kurumun bağımsızlığı ve kuvvetler ayrılığı ilkesi, iki kurumun birbirinden sert bir

⁸⁶ Avrupa Ombudsmanlığı, Ombudsmanlık Kurumlarının Açık Hükümetteki Rolü, OECD alışma belgeleri no. 29, erişim için: <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>

⁸⁷ Hukuk Komisyonu, Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı, erişim için: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/247386/1136.pdf

⁸⁸ Buck ve diğerleri; Kirkham. R ve Gill, C (2020) *Ombudsmanlık Reformu İçin Bir Manifesto* (Palgrave Macmillan).

⁸⁹ Kucsko-Stadlmayer, G. Ombudsmanlık ve Mahkemeler Arasındaki İlişkiler Venedik Komisyonunun Görüşü Rusya İnsan Hakları Komiseri ile Yuvarlak Masa Toplantısı 22/23 Kasım 2011, Samara Bölgesi, erişim için: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwig1-RufjtAhXzmFwKHZwKBBIQFjABegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.coe.int%2F%2Fdemocracy%2Fmigration%2Fsource%2Fnhrs%2Fpmc%2FSamara_PresKucsko.doc&usg=AOvVaw3BMbjQQy3oDpSkO59JV-TV

şekilde ayrılmasını ve karşılıklı kontrolün hariç tutulmasını gerektirmektedir. Bazı uluslararası yasal düzenlemeler, bu ayrılığın önemini ve anayasa tarafından güvence altına alındığını vurgulamaktadır.

Avrupa standardına göre, Ombudsmanlık, yasaları ve idari kararları inceleyen idare mahkemeleri ve anayasa mahkemeleri de dâhil olmak üzere mahkemelerin içtihatları üzerinde herhangi bir yetkiye sahip olmamalıdır.⁹⁰ Ombudsmanlık ve mahkemeler arasındaki ilişki, kuvvetler ayrılığı ile insan haklarının korunmasının etkinliğini sistematik olarak iyileştirme gerekliliği arasında yer alan, her zaman için hassas bir konu olmaya devam edecektir.

Yakın tarihli bir makalelerinde Kirkham ve Stuhmke⁹¹, Avustralya ve Birleşik Krallık'taki Ombudsmanlık ile mahkemeler arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Şunları öne sürmüşlerdir: "Hem Avustralya hem de Birleşik Krallık'ta, ombudsmanlık sektörü hükûmetin yönetiminin denetlenmesinde özel bir rol oynamaktadır, ancak kurumun Anglo Sakson anayasacılığı ile uyumlu olduğu açık kapsamlı bir teorik çerçeve yoktur. Bir ombudsmanlığın işlevselliği, parlamentodan yasal makam ve yürütmenin muvafakatiyle etkili bir güç elde etmesi yoluyla güvence altına alınmıştır, ancak aynı zamanda etkin bir şekilde faaliyet gösterebilmesi için yürütme ve parlamentodan bir dereceye kadar ayrı kalmalıdır. Bu durum, mahkemelerin ombudsmanlık sektörü üzerinde denetleyici bir ilişki içinde hareket ederek doldurduğu düzenleyici bir boşluk yaratır. Buna karşılık bu durum, adli gözetim yoluyla kazanılan meşruiyetin Ombudsmanlık kurumunda esnekliğin ve benzersizliğin kaybedilmesine yol açması tehlikesini gündeme getirmektedir. Sektöre dair içtihat hukukunun deneyimsel bir çalışması ile bu makale, mahkemelerin Anglo Sakson anayasacılığı çerçevesinde Ombudsmanlık kurumunun rolünü şekillendirdiğini ve meşrulaştırdığını doğrulamaktadır. Ancak bu çalışma aynı zamanda yargıya; geriye dönük, reaktif ve aralıklı bir kontrol görevi gerçekleştirilmesi için aşırı güvenmenin, ombudsmanlık sektörüne ve uygun olmayan bir düzenleyici rol oynayan mahkemelere adli değerlerin uygunsuz bir şekilde yüklenmesine yol açabileceğine ilişkin bir risk olduğunu göstermektedir."

Örneğin Slovenya'da, İnsan Hakları Ombudsmanlığı Kanunu'nun (30 Aralık 1993 tarihli, değişikliklerle birlikte) 24. maddesinde "Ombudsmanlık, gereksiz gecikmeler veya yetkilerin açık bir şekilde kötüye kullanılması ile ilgili olmadıkça, mahkemeye veya diğer yasal işlemlere tabi davaları dikkate almaz" yazmaktadır.

Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumunun idare mahkemeleri ile üç tür ilişkisi bulunmaktadır:

1. Uyuşmazlıkların önlenmesi

Bir birey, mahkemeye gitmeden önce Kamu Denetçiliği Kurumuna şikâyetle bulunabilir. Eğer bu gerçekleşirse, idari mahkemelerde dava açma süresi askıya alınır. Başka bir deyişle, bireyin idare mahkemesine başvurma hakkı saklıdır. Eğer Kamu Denetçisi davayı dostane bir şekilde çözerse, idari mahkemelere başvurulmayacaktır. Bu durum, Kamu Denetçisini, idari yargı öncesinde bir arabuluculuk mekanizması konumuna koyacaktır. Kamu Denetçiliği Kurumuna başvuran kişilerin daha sonra idari yargıda dava açmaları halinde mahkemeler ara karar ile KDK'ya yapılan başvuruya ilişkin belgeleri talep edebilmektedir. KDK'nın uyuşmazlığa ilişkin tespitleri, bilirkişi inceleme raporları davanın seyrinin hızlanmasına katkı sağlamaktadır.

⁹⁰ Venedik Komisyonu tarafından 88. Genel Kurulunda (Venedik, 14-15 Ekim 2011) Benimsenen, Venedik Komisyonu ve AGİT Demokratik Kurumlar ve İnsan Hakları Ofisine (AGİT/ODIHR) ait KARADAĞ'IN İNSAN HAKLARI VE ÖZGÜRLÜKLERİNİN KORUYUCUSU KANUNU'NA İLİŞKİN CDL-AD (2011) 034 SAYILI ORTAK GÖRÜŞ.

⁹¹ Kirkham R, Stuhmcke A. Ombudsmanlık/ yargı ilişkisinin anglo sakson hukuk teorisi ve pratiği. *Common Law World Review*. 2020;49(1):56-74. doi:10.1177/1473779520904963

2. Bir hâkim, Kamu Denetçiliği Kurumunun sürece dâhil olmasını talep eder.

Kamu Denetçiliği Kurumuna başvurduktan ve karar aldıktan sonra idari yargıya başvuranların avukatları mahkemeye, daha önce KDK'ya başvurduklarını ve lehe karar aldıklarını belirterek açtıkları davada delil olarak kullanılmak üzere mahkemeden KDK'daki inceleme sonuçlarını istemesini talep edebilirler. Hakim de resen KDK'nın uyuşmazlığa ilişkin inceleme belgelerini ve sonuçlarını isteyebilir. Bu durumda Kamu Denetçiliği Kurumu devam eden idari davaya üçüncü taraf olarak eklenir. Bu şekilde, Kamu Denetçisi, tüm belgelere erişebilir ve süreci takip edebilir. Bu örnekte, Kamu Denetçisinden, dava sırasında benzer konulara ilişkin kararlar sunması beklenir. Eğer davacı daha önce Kamu Denetçisine başvurmuşsa, Kamu Denetçisinden alınan tüm bilirkişi raporlarını, uzman görüşlerini ve/veya diğer kamu idareleriyle olan yazışmaları eklemesi istenebilir. İdare Mahkemeleri, Kamu Denetçiliğinin önerilerine atıfta bulunarak bireyler lehine kararlar verebilir.

3. Kamu Denetçiliği Kurumu özel raporları

Kamu Denetçiliği Kurumu, kamu yararına olan konular hakkında özel raporlar yayımlamakta ve bunları internet sitesinde yayımlayarak yaygın bir şekilde dağıtımını yapmaktadır. Bu raporlar, mahkemeler tarafından, davacıların lehine ve tazminata karar vermek için destekleyici bilgi ve belge olarak kullanılabilir.⁹²

Diğer kuruluşlarla yakın ilişkiler kurmak için diğer seçeneklere örnekler mutabakat zabıtları ve gayriresmî anlaşmalardır.

Mutabakat zabıtları

Bazı Ombudsmanlıklar, mutabakat zabıtlarını diğer kurumlarla, örneğin düzenleyici kurumlarla birlikte çalışmak için ayarlamaları resmîleştirmek üzere uygulamaya koymuşlardır. Örneğin, Birleşik Krallık'ta Konut Ombudsmanlığı (THO) ve Sosyal Konut Düzenleyicisi 2017'den bu yana bir Mutabakat Zaptına sahiptir.⁹³ Bu Mutabakat Zaptı yasal veya bağlayıcı bir anlaşma olmasa da, hem THO hem de düzenleyici kurum onunla çalışmayı taahhüt etmişlerdir. Her bir kuruluş, personelinin Mutabakat Zaptında ne olduğunu bilmelerini sağlamak için gerekli adımları atacaktır. Personelin bu konuda güncel bilgiye sahip olmasını ve Mutabakat Zaptının personelin her bir üyesine verdiği sorumluluklar hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayacaklardır. Mutabakat Zaptı ayrıca kamuya açıklanacak ve THO ile düzenleyici kurum web sitelerine yerleştirilecektir.

Birleşik Krallık'ta Finansal Ombudsmanlık Hizmeti ve Finansal Davranış Otoritesi de bir Mutabakat Zaptına sahiptir.⁹⁴ Bu mutabakat zaptı, Finansal Davranış Otoritesi ve Finansal Ombudsmanlık Hizmeti için, bağımsız rollerini ve ayrı işlevlerini yerine getirmek üzere yapıcı bir şekilde iş birliği gerçekleştirmeleri ve iletişim kurmaları amacıyla bir çerçeve sunmaktadır.

⁹² Raporlara örnek olarak; Çocuk Velayeti ve Nafaka Haklarının İhlaline İlişkin Özel Rapor, Hayvan Haklarına Çözüm Çalıştayı, Türkiye'deki Suriyelilere İlişkin Özel Rapor, Türkiye'nin Koronavirüsle Mücadelesine İlişkin Özel Rapor, Azerbaycan-Ermenistan Savaşı sırasında Ermeni Silahlı Kuvvetlerinin İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Rapor vb. verilebilir. [örneğin, <https://www.ombudsman.gov.tr/syrians/report.html>].

⁹³ Sosyal Konut Düzenleyicisi ve Konut Ombudsmanlığı arasında Mutabakat Zaptı (2017) erişim için: <https://www.gov.uk/government/publications/memorandum-of-understanding-between-the-regulator-of-social-housing-and-the-housing-ombudsman>

⁹⁴ Finansal Ombudsmanlık Hizmeti, Finansal Davranış Otoritesi ve Finansal Ombudsmanlık Hizmeti arasında Mutabakat Zaptı, erişim için: https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/2628/memorandum_of_understanding-with-FCA-December-2015.pdf

Bu mutabakat zabıtları, birlikte çalışmanın yaratıcı yollarıdır ve Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu ile İnsan Hakları Komisyonunun yanı sıra İdare Mahkemeleri arasında da yapılabilir.

4. Ombudsmanlığın “tekniiğinin” iyileştirilmesi

a. Gayriresmî uyuşmazlık çözümünün gücü

Ombudsmanlıkların, gayriresmî anlaşmazlık çözümü sunarken kullanabilecekleri büyük bir araç kutuları bulunmaktadır. Bu durum, Ombudsmanlıkların anlaşmazlıkları çözme biçimlerinde esnek ve yaratıcı olmalarını sağladığı için bir güçtür.⁹⁵ Ombudsmanlıklar, kamu kurumları veya yönetimin olası suiistimallerine karşı bireyi korudukları için önemli bir rol oynamaktadır. Birçok yargı alanında, Ombudsmanlıklar, aynı zamanda insan hakları yetkisine de sahiptir.

“[Ombudsmanlık] kamu otoritesi yasaya uygun olarak ve temel insan hakları ile ilgili olarak kullanılmalıdır.” Birçok anayasada yazılı olan hukukun üstünlüğü ilkesi, bu kurumun temellerini sağlar. Modern dünyada, Ombudsmanlık, kararları, insanların çıkarları, hakları ve özgürlükleri için büyük önem taşıyan kamu idaresinin bağımsız gözetimi bakımından tartışılmaz, önemli bir araçtır. Hayati görevi, yönetimin şeffaflığını sağlamaktır.

(Nowicki'nin konuşması, 2007)

Ombudsmanlıkların kendilerine getirilen uyuşmazlıkları çözmek için bir dizi yolu vardır. Tüm Ombudsmanlıklar aynı yaklaşımlar setini ya da terminolojiyi kullanmazlar. 2014 yılında yapılan bir alıřma⁹⁶, Birleşik Krallık ve İrlanda'daki Ombudsmanlık ve şikâyetleri ele almakla sorumlu kuruluşlar tarafından gayriresmî çözüm yaklaşımlarının kullanımını haritalandırmıştır. Yazarlar, Ombudsmanlıkların yaptıklarının karşılığı olarak pek çok olası terim bulmuşlar (uzlaşma/ erken çözüm/ mutabakat/ gayriresmî çözüm/ yerel çözüm/ arabuluculuk/ çözüm/ müdahale/ anlaşmalı çözüm) ve bir derece tutarlılık ve standardizasyon çağrısında bulunmuşlardır.

Ombudsmanlıkların sunduğu uyuşmazlık çözüm türlerini sınıflandırmak için başka bir girişim⁹⁷: Gayriresmî erken mutabakat; Taraf anlaşması ile mutabakat (Müzakere ve Arabuluculuk); Erken tarafsız değerlendirme; Uzlaşma; Üçüncü taraf kararı ile uzlaşma; Tahkim; Yargısal karar verme; Birlikli kararı.

Bazı Ombudsmanlıklar, yıllık raporlarında, uyuşmazlıkların çözümüne yaklaşımlarını ve kullandıkları terminolojiyi açıklamayı tercih etmektedir. Örneğin, PHSO çalışmalarını aşağıdaki şekilde açıklamaktadır⁹⁸:

Sorular	Yardım hattı, ister telefonla, ister dijital olarak, isterse de posta yoluyla olsun, tüm soruları kuruluşa yöneltir.
---------	--

⁹⁵ Kucsko-Stadlmayer, Avrupa Ombudsmanlık Kurumları (2008 Springer); <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>; ...

⁹⁶ Doyle, M; Bondy, V ve Hirst, C (2014) Birleşik Krallık ve İrlanda'da ombudsmanlığın gayriresmî çözüm yaklaşımlarının kullanılması
https://www.researchgate.net/publication/311675615_The_use_of_informal_resolution_approaches_by_ombudsmen_in_the_UK_and_Ireland_2014

⁹⁷ Gill, C, Williams, J, Brennan, C, ve Hirst C, AUÇ Modelleri – Yasal Ombudsmanlık için bir rapor (2014), erişim için: <https://www.legalombudsman.org.uk/media/he4bmjpx/models-alternative-dispute-resolution-report-141031.pdf>

⁹⁸ PHSO, Yıllık Rapor 2019-20, erişim için: <https://www.ombudsman.org.uk/publications/annual-report-and-accounts-2019-20>

Şikâyet	Bir soruyu , daha ayrıntılı olarak incelediğimizde ve yardımcı olabileceğimiz bir şey olabileceğini düşündüğümüzde bir şikâyet olarak tanımlarız. Birleşik Krallık devlet daireleri, İngiltere'deki Ulusal Sağlık Hizmetleri ve Birleşik Krallık'taki diğer bazı kamu kuruluşları hakkında şikâyetleri kabul ediyoruz. Ayrıca "yetki sahamız dışında" şikâyetler alıyoruz.
Ele alınan şikâyetler	Bu kavram, sürecimizin sonucu ve aşaması ne olursa olsun, belirli bir yıl içinde kapatmış olduğumuz telefon ve yazılı şikâyetler için geçerlidir.
Değerlendirme	Bir şikâyetin bir sosyal çalışma görevlisine tevdi edildiği ve soruşturma yapıp yapamayacağımızı ya da bunu çözmek için yapabileceğimiz bir şey olup olmadığını veya soruşturmaya ihtiyaç duymadan kapatabileceğimizi değerlendirdiğimiz , sürecimizdeki bir aşamadır. Bu aşama, ne olduğunu ve bir hizmet kusuru olup olmadığını anlamak için şikâyetin ileri sürülen konuların bir ön incelemesini içerebilir.
Değerlendirme kararı	Şikâyetin ayrıntılarını değerlendirdik ve soruşturma yoluyla fayda elde edemeyeceğimize karar verdik. Bunun nedeni, bir hizmet kusuru olduğunu görememiş olmamız ya da hakkında şikâyetçi olunan kuruluşun zaten hatasını düzeltmiş olmasıdır.
Çözüm	Şikâyet, örneğin, bir özür, daha fazla açıklama yapılması ya da sağlanan tazminat gibi bir nedenle soruşturmaya ihtiyaç olmaksızın, şikâyetçi için olumlu bir sonuçla kapatılmıştır.
Soruşturma	Sürecimizin son aşamasında, eğer şikâyeti çözememişsek ve düzeltilmemiş bir hizmet kusuru olma olasılığı varsa, bir soruşturma yürütülür. Soruşturmanın kapsamını tüm katılımcılarla birlikte kabul ediyoruz ve bir karara varmak için onlardan kanıt talep ediyoruz.
Kabul edilen şikâyet	Bir soruşturmayı tamamladık ve düzeltilmemiş bir başarısızlık bulduk.
Kısmen kabul edilen şikâyet	İnsanlar bize bir şikâyet getirdiğinde, bunun genellikle çeşitli parçaları bulunur. Kısmen kabul, soruşturmayı tamamladığımız ve bazı bölümlerde başarısızlık gördüğümüz durumu ifade eder. Bunlar, genel şikâyetin, sadece küçük parçaların kabul edilmediği, en önemli yönleri olabilir, ya da tersine, daha küçük bir kusurlu hizmet olduğunu fark ederken, şikâyetin çok ciddi bir kısmının kabul edilmediğini görebiliriz.
Kabul edilmeyen şikâyet	Bir soruşturmayı tamamladık ve hiçbir kusur olmadığını gördük.
Yetkimiz dışında	Yetkimiz dışında, yasal olarak araştıramadığımız bir kuruluşla ilgili şikâyetleri ifade etmektedir.

Kosova, Bulgaristan ve Moldova'dan Ombudsmanlıkların önerdiği çözümlerin türünü belirten yasalardan bazı örnekler. Kosova'da 05/L - 019 sayılı Kosova Ombudsmanlık Kanunu, 28 Mayıs 2015; 16.11. Ombudsman ayrıca arabuluculuk ve uzlaşma yoluyla yetkilerini kullanır. Bulgaristan'da, Ombudsmanlık Kanunu 01.01.2004 tarihinden bu yana değişikliklerle birlikte yürürlüktedir; Madde 19. (1) Ombudsman: [...] 6. varsayılan ihlalin üstesinden gelmek ve uzlaştırmak için idari organlar ve etkilenen kişiler arasında arabuluculuk yapar [...]. Moldova'da, 3 Nisan 2014 tarihli Moldova Halkın Savunucusu Kanunu; Madde 16 Halkın Savunucusu [...] d/ kamu makamları ve bireyler arasındaki çatışmaların dostane çözümüne katkıda bulunur.

Fransa ve Almanya'da Ombudsmanlıklar tarafından idari yargıda uygulanan AUÇ tekniklerinin diğer örnekleri aşağıda yer almaktadır. Fransa'da Ombudsmanlık görevi, "*Defenseur des droits*" tarafından yürütülmektedir. Davaları çözmek için farklı AUÇ teknikleri sunmaktadırlar. Kullandıkları yöntemlerden biri arabuluculuk olup, bunun Fransa'daki şirketler veya bağımsız arabulucular⁹⁹ tarafından sunulan arabuluculuktan ayırt edilmesi gerekir.¹⁰⁰ Ombudsmanın sunduğu kurumsal arabuluculuk¹⁰¹ üç aşamadan oluşmaktadır: (1) hazırlık aşaması, (2) analiz ve görüş alışverişi aşaması ve (3) aktif arabuluculuk aşaması. Bunun süresinin, Medeni Usul Kanunu'nun 131-3. maddesinde belirtildiği üzere, üç ay olması gerekmekte olup, arabulucunun talebi üzerine 3 ay daha uzatılabilir. Fransız idare hukukunda kullanılan asıl AUÇ modelleri işlem (barışçıl çözüm), arabuluculuk ve uzlaşma ile RAPO'dur (zorunlu ön idari başvuru).¹⁰²

Almanya'da, *Petitionsausschuss*¹⁰³ (Dilekçeler Komitesi), mevzuatın sıradan insanları nasıl etkilediğini ilk elden deneyimlemektedir. Bundestag'a (çevrim içi bir platform aracılığıyla) yöneltilen herhangi bir şikâyet ve talep, bu dilekçeleri inceleyen komiteye iletilmektedir. Onların rolü, yasaların pratikte nasıl işlediğini veya yeni sorunlara nasıl neden olabileceğini veya Bundestag'ın belirli bir konuya daha ayrıntılı olarak bakması gerekip gerekmediğini gözetmektir. Alman Grundgesetz'in 17. maddesinde şöyle denilmektedir: "Herkes, bireysel olarak veya başkalarıyla birlikte, istek veya şikâyetlerini yetkili makamlara ve parlamentoya yazılı olarak iletme hakkına sahiptir." Alman Bundestag Dilekçe Komitesine yazan herkese "üç güvence ile dönüş" yapılır: (1) Dilekçenin alındığı onaylanır, (2) daha sonra dilekçe komite tarafından incelenir (3) ve son olarak da (bu kesinlikle bireysel olarak dilekçe sunulanlar için en büyük farktır) dilekçe sahipleri, başvuruları ile ilgili ne yapıldığı konusunda komiteden gerekçeli bir karar alırlar. Bir dilekçenin halka açık bir şekilde dinlenilmesi için, dört hafta içinde 50.000 destekçiye ihtiyacı vardır.

Petitionsausschuss'a sunulan başvurular üç şekilde olabilir: dilekçeler, çoklu veya toplu dilekçeler ve diğerleri.

Dilekçeler: (1) Dilekçeler, taleplerin veya şikâyetlerin kişinin kendisi için, üçüncü taraflar için veya genel çıkarlar için yapıldığı dosyalardır. (2) Talepler, devlet organlarının, makamlarının veya kamu

⁹⁹ Bireysel arabulucular, arabuluculuk süreci, katı bir yasal çerçeve ile düzenlenmemektedir. Süreç "kamu düzeni" ilkelerini takip ettiği sürece, özellikle de bireylerin hakları ihlal edilmiyorsa, arabulucu, süreci istediği gibi düzenlemekte serbesttir (madde L. 213-3 JCA: arabuluculuk anlaşması söz konusu hakları ihlal etmeyecektir).

¹⁰⁰ Gilberg, K (2020) Fransız İdari Adalet Sisteminde Reformlar ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (AUÇ) Yöntemleri, İdari Yargının Etkinliğinin Artırılması ve Danıştayın Kurumsal Kapasitesinin Güçlendirilmesi Ortak Projesi.

¹⁰¹ Kurumsal arabuluculuk, bkz. Ulusal Meclisin bireyler ve kamu yönetimi arasındaki Arabuluculuğun değerlendirilmesi hakkındaki Raporu (doc AN, 2702, 20 Şubat 2020).

¹⁰² Bkz. Gilberg 2020'de s. 23-30

¹⁰³ <https://www.bundestag.de/ausschuesse/a02>

işlevleri yerine getiren diğer kurumların işlemlerine veya ihmallerine yönelik talep ve önerilerdir. Özellikle mevzuata yönelik önerileri içerirler. (3) Şikâyetler, devlet organlarının, makamlarının veya kamu işlevleri yerine getiren diğer kurumların işlemlerine veya ihmallerine itirazlardan ibarettir.

Çoklu: (1) Çoklu dilekçeler, aynı konuya ilişkin ayrı ayrı yazılan dilekçelerdir. (2) Toplu dilekçeler, aynı konuya ilişkin toplanan imzalıdır. (3) Yığın dilekçeler, metni tamamen veya büyük ölçüde aynı olan, aynı konuya ilişkin çok sayıdaki dilekçelerdir.

Diğer: Dilekçeler, belirli bir talep olmaksızın, bilgi taleplerini ve sadece beyanları, eleştirileri, suçlamaları, onaylama ifadelerini veya diğer görüş açıklamalarını içermeyecektir.

b. Resen soruşturma yetkilerinin kapsamı

Kendi inisiyatifleri ile harekete geçme yetkilerine sahip olan Ombudsmanlar, 11 Ombudsman hakkında yakın zamanda yapılan bir analizin ifade ettiği üzere, bunu başarılı bir şekilde kullanmaktadırlar.¹⁰⁴ Soruşturmalarda ele alınan konular, genellikle mevzuatta bir değişikliğe yol açmıştır. Bu, bir Ombudsman için çok güçlü bir araçtır. Ombudsmanların kendi inisiyatifleri ile harekete geçme yetkileri için bir başka argüman da, böyle bir yetkinin toplumdaki en savunmasız kişilerin adalete erişmelerine yardımcı olabileceğidir. Ombudsman, ötekileştirilmiş ve sesleri duyulmayanların bir sesi olabilir.

Kuzey İrlanda Ombudsmanı, kendi inisiyatifi ile kullandığı yetkilere sahiptir¹⁰⁵. Bu resen soruşturma yetkileri, Ombudsmanın, herhangi bir şikâyet almamış olsa bile, sistemsel bir kötü yönetim olduğuna dair makul bir şüphenin olup olmadığını araştırmasına izin vermektedir. Bu durum, özellikle kadınları ve çocukları şiddetten korumak için hükûmet önlemlerinin yeterli olmadığı ülkelerde önemlidir. Bu nedenle, ombudsmanların, başvuruda bulunma gücüne dahi sahip olmayan savunmasız grupların haklarını korumak için müdahale etmeleri mümkündür.

Olası resen başlatılan soruşturmalar için konuları seçme kriterleri aşağıdakilerden bir veya daha fazlasıdır:

1. Söz konusu hususun, Ombudsman tarafından bir kamu menfaati olarak belirlenmiş olması;
2. Söz konusu hususun, belli bir sayıdaki kişiyi ya da belirli bir grup insanı etkilemesi;
3. Soruşturmanın kamu hizmetlerini iyileştirme potansiyeli bulunmaktadır;
4. Ombudsman, seçilen konunun soruşturulmasının, soruşturma kaynaklarının en iyi ve en orantılı kullanımı olduğunu düşünmektedir.

İrlanda Ombudsmanlığı, 1980 Ombudsmanlık Kanunu'nun 4(3) (b) Bölümü uyarınca, kendi inisiyatifi ile kullanabildiği yetkilere sahiptir. Bu hükümler geniş bir takdir yetkisi vermektedir ve bu yetkinin ne zaman kullanılacağı konusunda herhangi bir sınırlama yoktur.

Fransa'daki *Defenseur de Droits* Başkan tarafından atanmaktadır. Talepte bulunanlar (bireyler ve/veya tüzel kişiler) şikâyetlerini, doğrudan *Defenseur de Droits*'ya veya bu şikâyeti daha sonra

¹⁰⁴ Diez, L (2018) Ombudsmanlık Araştırma El Kitabında, Ombudsmanlığın kendi inisiyatifi ile yetkilerini kullanması (editörler) Kirkham, R ve Hertogh, M (Edward Elgar)

¹⁰⁵ Kuzey İrlanda Ombudsmanlığı, Kuzey İrlanda Ombudsmanlığı tarafından kendi inisiyatifiyle bir soruşturma başlatma yetkisi üzerine hazırlanan bir rapor, <https://business.senedd.wales/documents/s37921/PSOW%2016b%20-%20Northern%20Ireland%20Ombudsman.pdf>

Savunucuya iletecek olan bir parlamento üyesine ya da Avrupa Parlamentosunun bir Fransız üyesine yöneltebilirler. *Defenseur de Droits*, aynı zamanda, kendi inisiyatifiyle müdahale etmeye karar verebilir, yasama değişiklikleri önerebilir ve Başbakan tarafından yetkinlik alanları ile ilgili olarak herhangi bir yasa tasarısı konusunda danışılabilir. Bu durum, 2011-333 Kanunu'nda belirtilmiştir. *Defenseur de Droits*'nın geniş bir soruşturma yetkisi bulunmaktadır. Soruşturma taleplerinden birine uyulmaması durumunda bir hâkimden karar talep etme yetkisine sahiptir. *Defenseur de Droits* bir mahkemede müdahil olabilir ve şikâyetler konusunda karar (tarafalara verilen kararlar veya tavsiyeler) verebilir, ancak bunlar yasal olarak bağlayıcı değildir.

Almanya'da, Alman Bundestag Dilekçeler Komitesinin Yetkileri (usul kuralları) Hakkında Kanunun II. bölümü Kısım 7'de şöyle denilmektedir: Mahkemeler ve idari makamlar, Dilekçeler Komitesine ve görevlendirdiği üyelerine idari yardım sağlamakla yükümlüdür.¹⁰⁶ Komiteler, genel kurul tarafından kendilerine yönlendirilen maddeleri tartışır ve müzakere eder. Ayrıca, meseleleri kendi inisiyatifleriyle ele alma hakkına da sahiptirler ve bu da, parlamento tartışmalarında öncelikleri belirlemelerine izin verir. Gerektiğinde, genellikle kamuya açık oturumlar düzenlemek suretiyle dışarıdan uzmanlıklardan yararlanırlar. Komitenin müzakereleri neticesinde, üyelerin oy çokluğu ile, genel kurul kararının temelini oluşturan bir karar ve rapor için bir tavsiye kararı kabul edilir.¹⁰⁷

1995 Ombudsmanlık Kanunu, Bölüm 13(2), Malta Ombudsmanlığına, resen veya söz konusu eylemlerden mağdur olan bir kişinin şikâyetinde bulunması durumunda, yetkileri dâhilindeki bir kurumun idari işlemlerini araştırmak üzere geniş takdir yetkisi vermektedir. Bu yetki üzerinde yasal bir sınırlama yoktur, ancak kendilerinin bu yetkiyi "somut bir kamu menfaati ve önemi" söz konusu olduğunda kullanacağı özellikle belirtilmelidir.¹⁰⁸ Buna ek olarak, Temsilciler Meclisinin herhangi bir Komitesi, kendisi tarafından incelenen herhangi bir konuyu soruşturulması için Ombudsmanlığa yönlendirebilir. Başbakan da ayrıca, dilediğinde bir konuyu soruşturması için Ombudsmanlığa yönlendirebilir.

Resen soruşturma başlatılması için önerilen bazı harekete geçirme etmenleri¹⁰⁹:

- Belirli veya benzer bir konuyla ilgili bir şikâyet ya da şikâyetler;
- Ombudsmanlık kurumunun bir konu hakkında kamunun ciddi bir endişe duyduğuna dair algısı;
- Ombudsmanlığın konuyla ilgili yaptığı araştırmasının sonucu;
- Bir medya haberi;
- Bir kuruluşun, bir sorunun altını çizen, kendi iç yönetim düzenlemeleri ve dış denetimi;
- Başka bir gözetim veya bütünlük kurumundan gelen rapor ya da referans;
- Yasama Komitesi tarafından yapılan incelemenin bir sonucu olarak tespit edilmiş olma.

Finlandiya'da Parlamento Ombudsmanlığı Kanunu (197/2002), bölüm 4'te resen soruşturma başlatmanın genel hatlarını belirlemektedir: Ombudsman aynı zamanda, bir meseleyi resen kendi yetki alanı içine alabilir.

¹⁰⁶ Deutscher Bundestag, Dilekçeler Komitesi İşleyişinin Yasal Çerçevesi, erişim için:

https://www.bundestag.de/resource/blob/795668/9237e7d47f800e9458e7509c5595daf9/Rechtsgrundlagen_Englisch-h-data.pdf

¹⁰⁷ Deutscher Bundestag, Dilekçeler Komitesi, erişim için: <https://www.btg-bestellservice.de/pdf/80170000.pdf>

¹⁰⁸ Malta Parlamento Ombudsmanlığı: www.ombudsman.org.mt/index.asp

¹⁰⁹ Kuzey İrlanda Ombudsmanlığı, Resen soruşturma başlatma yetkisi, erişim için,

<https://business.senedd.wales/documents/s37921/PSOW%2016b%20-%20Northern%20Ireland%20Ombudsman.pdf>

Kosova Ombudsmanlığı hakkında 05/L-019 sayılı ve 28 Mayıs 2015 tarihli Kanun¹¹⁰; 16.4.'te şöyle demektedir. Ombudsman, eğer kendisine sunulan bulgulardan, ifadelerden ve kanıtlardan veya başka bir şekilde elde edilen bilgilerden, yetkililerin Anayasa, yasalar ve diğer mevzuatın yanı sıra uluslararası insan hakları belgelerinde öngörülen insan hak ve özgürlüklerinin ihlali sonucunu doğuran bir durum söz konusu ise, ister sunulan bir şikâyete yanıt olarak, isterse kendi inisiyatifıyla (resen) soruşturma yapma hakkına sahiptir.

(6. madde) Eğer Ombudsman resen usulü başlatırsa veya zarar gören kişi adına başka bir kişi usulün başlatılması için Ombudsmanlığa başvuruda bulunursa, hak ve özgürlükleri ihlal edilen kişinin rızası gereklidir. İstisnai olarak, zarar gören tarafın ölmesi veya başka bir nedenle rızasını veremeyecek durumda olması hâlinde, kendisinin yakın akrabalarından rızaları talep edilmeli ve yakın akrabasının olmaması veya iletişim kurmanın imkânsız olması durumunda ise rızaya gerek duyulmamalıdır.

(7. madde) Ombudsmanlığın, çok sayıda vatandaşın, çocuğun veya fiil yeteneğini kaybetmiş kişilerin hak ve özgürlüklerin ihlaline ilişkin olarak resen işlem başlatması durumunda, bu maddenin 6. paragrafında gerek görülen rızaya ihtiyaç duyulmaz.

22 Ocak 2004 tarihli Bosna-Hersek İnsan Hakları Ombudsmanlığı Kanunu 2.2. maddede şu belirtilmektedir: Kurum, ya şikâyet alınması üzerine ya da resen harekete geçecektir.

Makedonya Cumhuriyeti 60/2003 sayılı Ombudsmanlık Kanunu, tam metni, 143/2008 sayılı "Makedonya Cumhuriyeti Resmî Gazetesi"nde yayınlanmıştır.¹¹¹

Madde 13. Ombudsmanlık, eğer bu Kanun'un 2. maddesinde belirlenen vatandaşların Anayasal ve yasal haklarının ihlal edildiğini değerlendirirse, resen bir işlem başlatabilir.

Slovenya'da, 30 Aralık 1993 tarihli İnsan Hakları Ombudsmanlığı Kanunu (değişikliklerle birlikte), 9'da şöyle demektedir [...] Ombudsman kendi isteğiyle de işlemleri başlatabilir. Ombudsman, insan haklarının ve temel özgürlüklerin korunması ve Slovenya Cumhuriyeti'ndeki vatandaşların yasal belirliliği ile ilgili daha geniş konuları ele alabilir.

26. Ombudsman, aynı zamanda, kendi isteği ile de işlemleri başlatabilir. Eğer işlem Ombudsmanlık tarafından başlatılmış veya etkilenen kişi adına başka bir kişi tarafından sunulmuş ise, etkilenen kişinin rızası, işlemi başlatmak için gerekli olacaktır.

Bulgaristan'da, 01.01.2004 tarihinden bu yana yürürlükte olan Ombudsmanlık Kanunu¹¹², değişikliklerle birlikte, şunları belirtmektedir: 19.(3) (11.05.2012 tarihinden bu yana yürürlükte olan Paragraf 02 –SG 29/12'nin önceki metni) Ombudsmanlık, vatandaşların hak ve özgürlüklerinin korunması için gerekli koşulların oluşturulmadığını belirlediğinde kendi inisiyatifıyla harekete geçer.

Karadağ'da 29 Temmuz 2011 tarihli İnsan Hakları Ombudsmanlığı Yasası, *Madde 28 (38)'de*¹¹³, maddenin 3. fıkrasında, İnsan Hakları Savunucusunun resen hareket etmesi için mağdurun rızasının gerekli olacağını öngörmektedir. Bu madde, Savunucunun genel yetkilerine ve soruşturma yetkileri

¹¹⁰ OMBUDSMANLIK HAKKINDA KANUN No. 05/L -019, KOSOVA CUMHURİYETİ RESMİ GAZETESİ / No. 16 / 26 HAZİRAN 2015, PRİŞTİNA

¹¹¹ Ombudsmanlık Hakkında Kanun: <http://ombudsman.mk/upload/documents/Zakon%20na%20NP.PDF>

¹¹² https://www.legislationline.org/download/id/6577/file/Bulgaria_law_on_ombudsman_2004_am2013_en.pdf

¹¹³

https://www.legislationline.org/download/id/3550/file/Joint%20Opinion%20on%20the%20law%20on%20the%20protector%20of%20human%20rights%20and%20freedoms%20of%20Montenegro%2019%20October%202011_en.pdf

ile insan hakları ihlallerini kamuya açıklama hakkı gibi farklı eylem türlerine sahip olma olasılığına atıfta bulunmaktadır. Bu nedenle, bazı durumlarda, özellikle de ciddi insan hakları ihlallerinin meydana geldiği iddia edilen veya özel olarak savunmasız olan kişilerin haklarının ihlal edildiği iddia edilen durumlarda, Koruyucu, genelin çıkarları için böyle bir rızayı aramaksızın harekete geçme hakkına sahip olmalıdır.

Genel olarak, Ombudsmanlık, eğer kapsamı kendi yetkileri alanı içerisindeyse, resen soruşturma başlatmaya karar vermede yasa ile sınırlanmaz. Böyle bir karar, yalnızca, böyle bir eyleme ihtiyaç olduğuna inanmalarına bağlı olmalıdır.

c. Bağlayıcı bulgular ve öneriler sunabilmelerinin artıları ve eksileri

Bir önceki noktaya dayalı olarak, bu bölüm, bağlayıcı yetkilere sahip olmak konusunda lehte ve aleyhte bazı argümanlar ortaya koymaktadır. Ombudsmanların ahlaki otoritesi önemlidir, eğer Ombudsmanların bağlayıcı yetkileri varsa, yasallık riski söz konusudur. Başka bir deyişle, Ombudsmanın güçlü yönlerinden biri olan uyuşmazlıkların çözülmesi için gayriresmî araçlar tehlikeye girebilir. İrlanda Eski Ombudsmanı, daha sonra Avrupa Ombudsmanı olan Emily O'Reilly, Ombudsmanların bir "yaptırıma değil, etkileme yetkisi"ne sahip olduğu şeklinde düşünülmesi gerektiğini ileri sürmektedir.

Resen kullanılan yetkiler

Gill (2020)¹¹⁴ Birleşik Krallık'taki Ombudsmanların resen kullandıkları yetkiler konusunda aşağıdakileri yazmıştır:

2016'dan önce, Birleşik Krallık'taki ombudsmanlar, resen kullanabilecekleri yetkilere sahip değillerdi. İlk olarak Kuzey İrlanda Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı (Kuzey İrlanda) Yasası 2016, alt bölüm 8-9, bölüm 29) ve daha sonra Galler Kamu Hizmetleri Ombudsmanına (Kamu Hizmetleri Ombudsmanlığı (Galler) Kanunu, alt bölüm 4-5, 16) resen kullanabilecekleri yetkiler verilmesiyle birlikte şimdi durum değişmiştir. Resen kullanılacak yetkiler, İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Kamu Hizmetleri Reformu (İskoçya) Kanunu 2010) veya Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı ve kamu hizmeti yetkisi olan tüm İngiliz Ombudsmanlarına verilmiş değildir.

IOI, iki bölgeye yönelik araştırmalar yaptırmış ve şunları tespit etmiştir:

- Günümüzde, Avrupa Konseyi üyelerinin (47 ülke) sadece 7'sinde (%15) Ombudsmanlarının resen kullanılabildikleri yetkileri bulunmaktadır.

Örneğin, Danimarkalı Ombudsmanlar¹¹⁵, Ombudsmanlık Kanunu¹¹⁶ Bölüm 5'te ifade edildiği üzere kendi kendilerine soruşturma ve denetim yapma yetkilerine sahiptir: Kendi inisiyatifleriyle soruşturma ve denetim yapma.

¹¹⁴ Kirkham, R ve Gill, C (2020) Ombudsmanlık Reformu İçin Bir Manifesto (Palgrave Macmillan), erişim için: <https://www.palgrave.com/gp/book/9783030406110>

¹¹⁵ Gotze, M (2010) Danimarka Ombudsmanlığı - Seçili Tercihleri Olan Bir Ulusal Gözetimci, 6 Utrecht L. Rev. 33, erişim için: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/utrecht6&div=5&id=&page=>

¹¹⁶ Danimarka Ombudsmanlık Kanunu: <https://en.ombudsmanden.dk/loven/>

- 17.(1) Ombudsmanlık, bir konuyu kendi inisiyatifiyle soruşturmak için ele alabilir.
(2) Ombudsmanlık, bir makamın vaka ele almasıyla ilgili genel soruşturmalar üstlenebilir.

18. Ombudsmanlık, Ombudsmanlığın yetki alanına giren herhangi bir kurum veya şirketi ve herhangi bir istihdam yerini denetleyebilir. Bölüm 21 uyarınca yapılan değerlendirmelere ek olarak ve evrensel insani ve insancıl kaygılara dayalı, Ombudsmanlık, bu tür bir soruşturma ile bağlantılı olarak, bir kurum veya makamın organizasyonu ve işleyişi ile ilgili konuları ve kurum veya makamın kullanıcılarına yönelik muamele ve faaliyetlerle ilgili konuları değerlendirebilir.

Finlandiya Ombudsmanı, Parlamento Ombudsmanlığı Kanunu¹¹⁷ uyarınca, bölüm 4'te, kendi inisiyatifi ile kullanacakları yetkileri belirtmektedir: Ombudsman, aynı zamanda, resen bir meseleyi kendi yetki alanı içine alabilir.

Bir Ombudsman için, resen kullanabileceği yetkinin avantajı, kendi otoritesini genişletmesidir. Resen kullanabilecekleri yetkilerin kullanılması, kurumun bireysel adaletsizlikten uzaklaşmasına ve iyi idareye daha fazla odaklanmasına yardımcı olur. İdari sürecin adaleti ve iç tazminat usullerinin kalitesi araştırılabilecektir (Gill 2020 – s.84). Konuları proaktif olarak araştırma yeteneği, idari yargı sistemine yeni bir dinamizm getirir.

İskoç hükûmeti bir Şikâyet Standartları Kurumu kurmuş olup, bu Kurum, SPSO içinde yer alan yarı düzenleyici bir organdır.¹¹⁸ Ombudsmanların resen harekete geçme yetkileri, bu tür vakaların gelecekte gerçekleşmesini önlemek amacıyla, sorunların küresel bir bakış açısıyla ele alınmasına, bireysel şikâyet olmaktan çıkarılmasına yardımcı olmalıdır. Bunun anlamı, resen usullerin, bireyler tarafından şikâyet edilmemiş, ancak yine de Ombudsmanların müdahalesine ihtiyaç duyan yönlerin üstesinden gelmeye odaklanması gerektiğidir. Bu tür çatışmalar beklenmedik bir şekilde ortaya çıktığında veya medya tarafından kamusal alana taşındığında, resen yetkiler bir araç olmalıdır.¹¹⁹

Bağlayıcı kararlar

Bir Ombudsman, genellikle bir kuruluşu önerisine uymaya zorlayamaz, ancak kararları hukuken bağlayıcı olabilecek özel sektör Ombudsmanlarının aksine çoğu durumda kuruluşlar bunu yapar. Eğer bireyler Ombudsmanların kararından memnun değillerse, şikâyetlerini mahkemeye götürebilirler (AİHS Madde 6 “adil yargılanma hakkı”), ancak genellikle mahkeme, Ombudsmanların kararını dikkate alır. Ombudsmanlığın bulguları genellikle bağlayıcı değildir, ancak kamu kumunun onlarla aynı fikirde olmaması için ikna edici bir nedeni olmalıdır (daha fazla örnek için aşağıya bakınız).

d. Mahkemeye sunma ve üçüncü bir taraf olarak yargılamaya müdahil olma imkânı

¹¹⁷ <https://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2002/en20020197.pdf>

¹¹⁸ Gill, C. (2014). Ombudsmanlığın Gelişmekte Olan Rolü: İdari Adaletle “İskoç Çözümü”nün Kavramsal ve Anayasal bir Analizi. Kamu Hukuku, 662-681.

¹¹⁹ Diez, L (2018) Ombudsmanlık Araştırma El Kitabında, Ombudsmanlığın kendi inisiyatifi ile yetkilerini kullanması (editörler) Kirkham, R ve Hertogh, M (Edward Elgar) Erişim için: <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781786431240/9781786431240.00029.xml>

Ombudsmanların yetki alanı ve yetkileri dünya çapında farklılık göstermektedir. Bazı ülkelerde Ombudsman bir mahkemenin yargılamasında aktif bir rol oynamaktadır. Bu durum, Ombudsman ve mahkeme arasındaki ilişki için bir avantaj olabilir ve iş birliklerine yardımcı olabilir.

Örneğin, Kosova Ombudsmanlık Kanunu'nun 16.9. maddesinde şöyle denilmektedir: Ombudsman, insan hakları, eşitlik ve ayrımcılığa karşı koruma ile ilgili yargı süreçlerinde uzman müşavir (*amicus curiae*) olarak kendini gösterebilir. Ayrıca, 25. madde

İş birliği yükümlülüğü ve reddetmenin sonuçları; 1. Tüm makamlar, soruşturma yürütmeye dair talebi üzerine Ombudsmanlığa cevap vermekle ve ayrıca, talebi doğrultusunda yeterli desteği sağlamakla yükümlüdürler. 2. Bir devlet memuru, bir görevli ya da kamu kurumu tarafından Ombudsmanlık ile iş birliğinin reddedilmesi, Ombudsmanların yetkili organdan, görevden veya kamu hizmetinden çıkarılmasına varan disiplin tedbirleri de dâhil olmak üzere, idari işlemlerin başlatılmasını talep etmesi için bir neden teşkil eder. 3. Kurumun iş birliği yapmayı reddetmesi veya soruşturma sürecine müdahale etmesi durumunda, Ombudsman, yetkili savcılıktan, resmî görevin yerine getirilmesinin engellenmesi konusunda yasal işlem başlatmasını talep etme hakkına sahiptir.

22 Ocak 2004 tarihli Bosna-Hersek İnsan Hakları Ombudsmanlığı Kanunu, şunu belirtmektedir: 4.2. Bir Ombudsman [...], görevini yerine getirmek için gerekli olduğunu tespit ettiğinde, mahkeme işlemlerini başlatabilir veya devam eden işlemlere müdahale edebilir [...].

Makedonya Cumhuriyeti 60/2003 sayılı Ombudsman Kanunu, tam metni, 143/2008 sayılı "Makedonya Cumhuriyeti Resmî Gazetesi"nde yayınlanmıştır. Madde 12. Taraf veya Ombudsmanlık talep ettiği durumlarda insan özgürlüklerini ve haklarını korumak için mahkeme, Ombudsmanlığın uzman müşavir (*amicus curiae*) olarak hareket etmesine izin verebilir.

Polonya'da, örneğin, Ombudsman duruşmalara katılabilir. 6 Kasım 2008 tarihli hasta hakları ve Hasta Ombudsmanlığı Kanunu, 55. maddede şöyle denilmektedir:

Bu Kanunda ve ayrı hükümlerde tanımlandığı üzere, hasta haklarının ihlali ile ilgili hukuk davalarında, Ombudsmanlık, resen ya da bir tarafın talebi üzerine: 1) yargılamanın başlatılmasını talep edebilir, 2) devam eden yargılamalara, bir savcının hakları ile, müdahil olabilir.

15 Temmuz 1987 tarihli İnsan Hakları Komiseri Kanunu'nun¹²⁰ 14. maddesinde, bir davayı inceledikten sonra Komiserin aşağıdakileri yapabileceği belirtilmektedir:

- 4) hukuk davalarında işlemlerin başlatılmasını isteyebilir ve devam eden herhangi bir davaya savcının sahip olduğu haklarla katılabilir,
- 5) resen soruşturulan suçları içeren davalarda yetkili bir savcı tarafından hazırlık işlemlerinin başlatılmasını talep edebilir,
- 6) idari işlemlerin başlatılmasını isteyebilir, kararlara karşı idari mahkemeye şikâyette bulunabilir ve savcının sahip olduğu haklarla bu tür işlemlere katılabilir,
- 7) başka bir yerde belirtilen kurallar ve usuller uyarınca, kabahatle ilgili yargılamalarda geçerli bir kararın bozulmasının yanı sıra cezalandırma için hareke geçebilir,
- 8) başka bir yerde belirtilen kurallar ve usuller uyarınca, her bir nihai ve geçerli hükme karşı temyiz veya olağanüstü kanun yoluna başvurabilir.

¹²⁰ Kanunlar Dergisi Dz.U., 2014 yılı, bent 1648

Moldova'da, 3 Nisan 2014 tarihli 52 sayılı Halkın Savunucusu (Ombudsman) Kanunu'nun 25. maddesinde, Halkın Savunucusunun Usul kuralları hakkında şunlar ifade edilmektedir:

(1) Şikâyetin gözden geçirilmesinin sonuçlarına bağlı olarak, Halk Savunucusu şu haklara sahiptir:

- a) mahkemeden, temel hak ve özgürlükleri ihlal edilen dilekçe sahibinin çıkarlarını korumasını talep etmek;
- b) insan hak ve özgürlüklerinin ihlaline yol açan ihlalleri işleyen sorumlu yetkiliye karşı disiplin veya ceza yargılaması başlatmaları için yetkili makamlar nezdinde diplomatik girişimde bulunmak;
- c) Moldova Cumhuriyeti Kanuni İhlaller Kanunu'nun 320. maddesinin öngördüğü suçun işlenmesiyle ilgili olarak cumhuriyet savcısına bilgi vermek;
- d) görevi ihmal, mesleki etik kuralların ihlali, gecikme ve bürokrasi vakaları ile ilgili olarak her seviyedeki kamu görevlilerini bilgilendirmek.

(2) Halkın Savunucusu, insan hak ve özgürlüklerinin kitlesel veya ciddi şekilde ihlal edildiği tespit edilen olgularla ilgili olarak mahkemede dava açma hakkına sahiptir. Halkın Savunucusu tarafından sunulan dilekçeler damga vergisinden muaftır.

(3) Halkın savunucusu, kişilerin meşru haklarının, özgürlüklerinin ve çıkarlarının korunmasına yönelik sonuçlar için davaya müdahale edebilir.

Ayrıca, 26. maddede Anayasa Mahkemesinin bilgilendirilmesi:

Halkın Savunucusu, kanunların ve Parlamento kararlarının, Moldova Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı'nın kararnamelerinin, hükûmet kararlarının ve emirlerinin yanı sıra Moldova Cumhuriyeti'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmaların anayasaya uygunluğunu kontrol etmek üzere Anayasa Mahkemesini bilgilendirme hakkına sahiptir.

Danimarka Ombudsmanı, örneğin, Ombudsmanlık Yasası, bölüm 6, madde 19'da belirtildiği üzere¹²¹: dava soruşturması, mahkeme ile etkileşime girebilir (Adalet Yönetimi Yasası'nda belirtilmiştir).

(1) Ombudsmanlığın yetki alanına giren makamlar, Ombudsmanlığın kendiliğinden talep edebileceği bu tür bilgileri vermek ve bu tür belgeleri sunmak vb. ile yükümlüdürler.

(2) Ombudsmanlık, kendi yetki alanına giren yetkililerden yazılı beyanlar talep edebilir.

(3) Ombudsmanlık, soruşturmaları için önemli olan herhangi bir konuda mahkemede ifade vermek üzere kişileri mahkeme celbedebilir. Bu usul, Adalet Yönetimi Kanunu'nun 68. bölümünde yer alan kurallara tabidir.

4) Ombudsmanlık, herhangi bir istihdam yerini denetleyebilir ve tüm tesislere erişebilir.

Gürcistan'ın halk savunucusu hakkında 2146 sayılı ve 23 Haziran 1999 tarihli Gürcistan Kuruluş Kanunu, – LGH I no No 27(34), 6.7.1999, Madde 142, 3565 sayılı ve 21 Temmuz 2010 Gürcistan Kuruluş Kanunu - LHG I, No 46, 4.8.2010, Madde 278¹²²; Madde 14.1 h) Gürcistan İdari Usul Kanunu uyarınca, ilgili kişi olarak mahkemeye başvurma ve bir idari yasal kararın verilmesini veya idari

¹²¹ https://www.legislationline.org/download/id/3873/file/Denmark_Ombudsman_Act_1996_en.pdf

¹²² <https://matsne.gov.ge/en/document/download/33034/14/en/pdf>

kurumun önerisine karşılık vermemesi ya da benimsememesi ve ayrımcılığa dair yeterli kanıt olması durumunda önlem alınmasını talep etme yetkisine sahiptir.

Her ne kadar Ombudsman ağırlıklı olarak *hukukun dışında (extra legem)* olsa da, konuyu mahkeme önüne getirme ve yargılamaya müdahale etme imkânı, özellikle de Ombudsman aynı zamanda ulusal insan hakları kurumu ise, pek çok Ombudsmanın sahip olduğu bir şeydir; bununla birlikte, temel bir yargılama işlevinin benimsenmesi, Ombudsmanın diğer önemli ve ayırt edici işlevlerine odaklanmasını yok etme riski taşır; böyle bir yetkinin arzu edilebilirliği büyük ölçüde yerel içeriğe bağlıdır; böyle bir yetkinin mahkemeler üzerindeki yükü artırmaktan ziyade azaltacağı hemen belli olmaz.

Sonuç

Bu karşılaştırmalı rapor, Türk Kamu Denetçisinin rolünün nasıl güçlendirileceğine dair tavsiyeler konusunda bilgi vermek ve böylece idari mahkemeler önündeki anlaşmazlıkların sayısını azaltmak amacıyla pratik bir öneme sahip olan aşağıdaki temalara odaklanmıştır. Bu temalar şunlardır: (1) Ombudsmanlık, kişiler ve demokratik katılım, (2) Ombudsmanlık, idari makamlar ve demokratik kamu yönetimi; (3) Düzenleyici ağın bir parçası olarak Ombudsmanlık ve (4) Ombudsmanlık tekniğinin iyileştirilmesi.

Bu temalar, farklı uygulamaları vurgulamak ve bir nebze rehberlik sağlamak ve ilham vermek amacıyla diğer Avrupa Konseyi ülkelerinden örnekleri sergilemektedir. Türk Kamu Denetçiliği Kurumu, insanların haklarının korunması ve çeşitli vakalarla başa çıkılması konusunda önemli bir aktöre dönüşme potansiyeline sahip, karşılaştırmalı olarak ifade etmek gerekirse, genç bir kurumdur. İdare, sivil toplum ve uzman gruplarla yakın ilişkiler, sağlam bir güven ve iş birliği konumu oluşturmak için önemlidir.

Ek 2'de, en iyi uygulama örnekleri olarak kullanılabilir şikâyet ele alma eğitiminin örnekleri bulunmaktadır (kamu makamları için ve Ombudsmanlık personeli için).

Ek-1 AVRUPA KONSEYİNE ÜYE ÜLKELER (47) VE OMBUDSMANLIK KURUMLARI

Arnavutluk – Avokatı I Popullit

Andorra – Institució del Raonador del Ciutadà

Ermenistan – Hayastani Hanrapetut'yan Mardu Iravunk'neri Pashtpan

Avusturya – Volksanwaltschaft

Azerbaycan – Azərbaycan Respublikasının İnsan Hüquqları üzrə Müvəkkili

Belçika – De federale Ombudsman

Bosna-Hersek – Institucija ombudsmena za ljudska prava

Bulgaristan – Ombudsman na RB

Hırvatistan – Pučki pravobranitelj

Kıbrıs – Grafeío Epitrópou Dioikíseos

Çek Cumhuriyeti – Veřejný ochránce práv

Danimarka – Folketingets Ombudsmand

Estonya – Õiguskantsler

Finlandiya – Eduskunnan Oikeusasiamies

Fransa – Défenseur des droits

Gürcistan – Sakartvelos Sakhalkho Damtsveli

Almanya – Petitionsausschuss

Yunanistan – Synígoros tou Políti

Macaristan – Alapvető Jogok Biztosa

İzlanda – Umboðsmaður Alþingis

İrlanda – Office of the Ombudsman

İtalya – Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome

Letonya – Valsts Tiesībsarga birojs

Lihtenştayn – The Conciliation Board

Litvanya – Seimo kontrolierių įstaiga

Lüksemburg – Ombudsman

Malta – Office of the Ombudsman

Moldova Cumhuriyeti – Avocatul Poporului Ombudsman

Monako – (Ombudsperson under High Commissioner for Human Rights)

Karadağ – Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore

Hollanda – Nationale Ombudsman

Kuzey Makedonya – Narodniot pravobranitelj

Norveç – Sivilombudsmannen

Polonya – Rzecznik Praw Obywatelskich

Portekiz – Provedor de Justiça

Romanya – Avocatul Poporului

Rusya Federasyonu – (Ombudsperson under High Commissioner for Human Rights)

San Marino – (Ombudsperson under High Commissioner for Human Rights)

Sırbistan – Protector of Citizens

Slovak Cumhuriyeti – Kancelária verejného ochrancu práv

Slovenya – Varuh človekovih pravic RS

İspanya – Defensora del Pueblo

İsveç – Riksdagens ombudsmän - JO

İsviçre – The Banking Ombudsman

Türkiye – Kamu Denetçiliği Kurumu

Ukrayna – (Ombudsperson under High Commissioner for Human Rights)

Birleşik Krallık – Parliamentary and Health Service Ombudsman

Ek – 2 ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI EĞİTİMİ ÖRNEKLERİ

1. Kamu makamlarının eğitimi:

Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanlığı (Birleşik Krallık) İyi İdare İlkeleri¹²³

İyi İdare İlkeleri

Kamu kurumları tarafından iyi idarenin

anlamı şudur:

- 1 Doğrusunu yapmak
- 2 Müşteri odaklı olmak
- 3 Açık ve hesap verebilir olmak
- 4 Adil ve orantılı hareket etmek
- 5 İşleri düzeltmek
- 6 Sürekli iyileştirme arayışı

Giriş

Bu belge, iyi idare ilkeleri hakkındaki görüşlerimizi sunmaktadır. Şikâyetlerin İyi Ele Alınması İlkeleri ve Çözüm İlkeleri olmadan birlikte okunmalıdır.

Bu ilkeler, kamu kurumlarının çalışmayı istemesi gereken açık bir çerçeve önermek amacıyla şikâyetlerin araştırılması ve raporlanması konusunda 40 yılı aşkın bir deneyime dayanmaktadır. Aynı zamanda, İyi Yönetim İlkesi, Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanlığının performansı değerlendirme kriterlerinin açıklığa kavuşturulmasına yardımcı olmaktadır.

Burada belirtilen ilkeler, iyi yönetimin ne anlama geldiğine dair ortak bir anlayışın geliştirilmesini ve Ombudsmanın kendi alanındaki kamu kurumlarının müşterilerine birinci sınıf bir kamu hizmeti sunmalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

¹²³ <https://www.ombudsman.org.uk/sites/default/files/page/0188-Principles-of-Good-Administration-bookletweb.pdf>

İyi İdare İlkeleri

Kamu kurumları tarafından iyi idarenin anlamı şudur:

1 Doğrusunu yapmak

- Kanuna ve ilgili kişilerin haklarına uygun olarak hareket etmek.
- Kamu kurumunun politikasına ve rehberliğine uygun olarak hareket etmek (yayınlanmış veya kurum içinde).
- Yerleşik iyi uygulamaları doğru bir şekilde dikkate almak.
- Uygun eğitilmiş ve yetkin personel kullanarak etkili hizmetler sunmak.
- İlgili tüm hususlara dayalı olarak makul kararlar almak.

2 Müşteri odaklı olmak

- İnsanların hizmetlere kolayca erişebilmelerini sağlamak.
- Müşterileri, neyi bekleyebilecekleri ve kamu kurumunun da onlardan ne beklediği konusunda bilgilendirmek.
- Yayınlanan hizmet standartları da dâhil olmak üzere taahhütlerini yerine getirmek.
- İnsanlarla, bireysel koşullarını göz önünde bulundurarak, yardımsever, hızlı ve hassas bir şekilde iletişim kurmak.
- Müşterilerin ihtiyaçlarına, gerektiğinde diğer servis sağlayıcılarla birlikte bir müdahalenin koordine edilmesi de dâhil olmak üzere, esnek bir şekilde müdahale etmek.

3 Açık ve hesap verebilir olmak

- Politika ve prosedürler hakkında açık ve net olmak ve bilgilerin ve yapılan önerilerin açık, doğru ve eksiksiz olmasını sağlamak.
- Karar verme kriterlerini belirtmek ve karar verme gerekçelerini ortaya koymak.
- Bilgileri doğru ve uygun şekilde işlemek.
- Kavıtları uygun ve doğru şekilde tutmak.

1 Doğrusunu yapmak

- Tüm kamu kurumları hukuka uymalı ve ilgililerin haklarını dikkate almalıdır. Kanundan kaynaklanan yetki ve görevlerine ve sundukları hizmet için geçerli olan diğer kuralara göre hareket etmelidirler. İster yayınlanmış isterse kurum içi olsun, kendi politika ve usule ilişkin kılavuzlarını takip etmelidirler.
- Kamu kurumları, tanınmış kalite standartlarından veya yerleşik iyi uygulamalardan ayrılmaya karar verdiklerinde, nedenini kayıt altına almaları gerekir.
- Bazı durumlarda yeni bir yaklaşım daha iyi bir sonuç veya hizmet sağlayacaktır ve kamu kurumları bu olasılığa karşı tetikte olmalıdır. Kendi kılavuzlarından, tanınmış kalite standartlarından veya yerleşik iyi uygulamalardan ayrılmaya karar verdiklerinde, nedenini kayıt altına almaları gerekir.
- Kamu kurumları, uygun şekilde eğitim almış ve yetkin personel ile etkili hizmetler sunmalıdır. Yeni politikaları ve usulleri yürürlüğe koyarken dikkatli bir şekilde plan yapmalıdır. Kamu kurumları, yasadan kaynaklanan görevlere, yayınlanmış hizmet standartlarına veya her ikisine birden tabi oldukları durumlarda, kaynaklarını bunları karşılayacak şekilde planlamalı ve önceliklendirmelidirler.
- Kamu kurumları, karar verirken ilgili mevzuatı dikkate almalıdır. Karar verme, ilgili tüm hususları dikkate almalı, ilgisiz olanları görmezden gelmeli ve kanıtları uygun şekilde dengelemelidir.
- Kamu kurumlarının, karar almanın bir parçası olarak mutlaka riskleri değerlendirmeleri gerekir. Tabii ki, kamunun parasını özenli ve uygun şekilde harcamalıdır. Aynı zamanda kamu kurumları, riski değerlendirirken, adil ve makul bir şekilde faaliyet göstermeyi sağlamalıdır.

3 Açık ve hesap verebilir olmak

- Kamu yönetimi şeffaf olmalı ve bilgi, hukukun izin verdiği ölçüde açık bir şekilde ele alınmalıdır. Kamu kurumları insanlara bilgi vermeli ve uygunsa açık, doğru, eksiksiz, gerekli ve zamanında önerilerde bulunmalıdır.
- Kamu kurumları, kararları ve işlemleri için hesap verirken açık ve doğru olmalıdır. Karar alma kriterlerini belirtmeli ve kararlarının gerekçelerini göstermelidir.
- Kamu kurumları, bilgileri hukuka uygun ve doğru bir şekilde ele almalı ve işlemelidir. Bu nedenle, bir yandan politikalarının ve prosedürlerinin şeffaf olması gerekirken diğer yandan, kamu kurumları, hukukun gerektirdiği şekilde, kişisel ve gizli bilgilerin mahremiyetine de saygı göstermelidir.
- Kamu kurumları, faaliyetlerinin kanıtı olarak güvenilir ve kullanılabilir kayıtlar oluşturmalı ve tutmalıdır. Kayıtları, geri getirilebilmeyi ve yasadan kaynaklanan bir görev veya iş gereği bakımından gerekli olduğu süreçte saklanmalarını sağlamak için tanınmış standartlara uygun olarak yönetmelidirler.
- Kamu kurumları, personellerinin eylemleri için sorumluluğu üstlenmelidirler.

4 Adil ve orantılı hareket etmek

- İnsanlara tarafsız, saygılı ve nezaketle davranmak.
- İnsanlara yasa dışı ayrımcılık veya önyargı olmaksızın davranmak ve çıkar çatışmasına yol açmamak.
- İnsanlar ve sorunlarla objektif ve tutarlı bir şekilde başa çıkmak.
- Kararların ve eylemlerin orantılı, uygun ve adil olmasını sağlamak.

5 İşleri düzeltmek

- Hataları kabul etmek ve uygun olduğunda özür dilemek.
- Hataları hızlı ve etkili bir şekilde düzeltmek.
- Nasil ve ne zaman itiraz edileceği veya şikâyet edileceği konusunda açık ve zamanında bilgi sağlamak.
- Bir şikâyet kabul edildiğinde adil ve uygun bir çözüm sunmayı içeren etkili bir şikâyet prosedürü yürütmek.

6 Sürekli iyileştirme arayışı

- Etkili olmalarını sağlamak için politikaları ve prosedürleri düzenli olarak gözden geçirmek.
- Geri bildirim istemek ve bunları, hizmetleri ve performansı iyileştirmek için kullanmak.
- Kamu kurumunun şikâyetlerden dersler almasını ve bunları, hizmetleri ve performansı iyileştirmek için kullanmasını sağlamak.

Bu ilkeler, mekanik olarak uygulanacak bir kontrol listesi değildir. Kamu kurumları, koşullara göre makul, adil ve orantılı sonuçlar elde etmek için ilkeleri uygularken kendi yargılarını kullanmalıdır. Ombudsman, kötü yönetimin mi yoksa hizmet kusurunun mu olduğuna karar verirken benzer bir yaklaşımı benimseyecektir.

2 Müşteri odaklı olmak

- Kamu kurumları, müşterileri tarafından kolaylıkla erişilebilir hizmetler sunmalıdır. Politikalar ve usuller açık olmalı ve hizmet hakkında doğru, eksiksiz ve anlaşılır bilgiler olmalıdır.
- Kamu kurumları, müşterilerinin hakları konusunda, kamu kurumundan neler bekleyip bekleyemeyecekleri hakkında ve kendi sorumlulukları ile ilgili olarak net bilgi sahibi olmalarını sağlamayı amaçlamalıdır.
- Kamu kurumları yapacaklarını söyledikleri şeyi yapmalıdır. Eğer bir şeyi yapmayı taahhüt etmişlerse, bunu yapmaya devam etmeleri veya neden yapamayacaklarını açıklamaları gerekir. Yayınlanmış hizmet standartlarını karşılamalı veya yapamazlarsa müşterileri bilgilendirmelidirler.
- Kamu kurumları, makul süreler içinde ve yayınlanmış tüm zaman sınırlarına uyarak, insanlarla derhâl ilgilenmek suretiyle yardımsever bir şekilde davranmalıdır. İnsanlara, işlerin kamu kurumunun belirttiğinden daha uzun veya insanların makul olarak beklediklerinden daha uzun sürüp sürmeyeceğini söylemelidirler.
- Kamu kurumları, insanların anlayabileceği ve kendilerine ve koşullarına uygun açık bir dil kullanmak suretiyle etkili bir şekilde iletişim kurmalıdır.
- Kamu kurumları, kişilere, duyarlı bir şekilde ve bireysel ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak muamelede bulunmalı ve olayın koşullarına esnek bir tarzda müdahalede bulunmalıdır. Gerektiğinde, ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak için diğer sağlayıcılarla koordineli bir şekilde müşterileriyle ilgilenmelidirler ve eğer yardım edemiyorsa, onları herhangi bir diğer yardım kaynağına yönlendirmelidirler.

4 Adil ve orantılı hareket etmek

- Kamu kurumları insanlara her zaman adil ve saygılı davranmalıdır. Müşterilerini dinlemeye hazırlıklı olmalı ve işler ters gittiğinde savunmacı yaklaşımdan kaçınmalıdır.
- Kamu kurumları insanlara eşit ve tarafsız davranmalıdır. Müşterilerinin farklılıklarını anlamalı ve bunlara saygı duymalı ve geçmişleri veya durumları ne olursa olsun hizmetlere ve tedaviye eşit erişim sağlamalıdır.
- Bir kamu kurumunun işlemleri ve kararları, bu işlemlere ve kararlara zarar verebilecek herhangi bir kişisel önyargı veya çıkar içermemeli ve herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmelidir. Kamu kurumları, belirli kişilere veya menfaatlere hukuka aykırı bir şekilde ayrımcılık yapmamalı veya haksız yere bunlar lehine hareket etmemelidir.
- Kişilere adil ve tutarlı bir şekilde davranılması gerekmekte olup, böylece benzer durumdaki olanlarla benzer şekilde ilgilenilmiş olur. Herhangi bir farklı muamele, olayın bireysel koşullarına göre gerekçelendirilmelidir.
- Kamu kurumları, karar alırken ve özellikle de ceza verirken makul davranmalı ve alınan önlemlerin hedeflenen amaçlarla orantılı, şartlara uygun ve ilgili kişiler için adil olmasını sağlamalıdır.
- Kanunun, düzenlemelerin veya prosedürlerin katı bir şekilde uygulanması bir birey için adil olmayan bir sonuca yol açıyorsa, kamu kurumu adaletsizliği düzeltmeye çalışmalıdır. Bunu yaparken, kamu kurumları, elbette, kamu kaynaklarının uygun şekilde korunması gerektiğini akıldaki tutmalı ve yasal yetkilerini aşmamalıdır.

5 İşleri düzeltmek

- Hatalar meydana geldiğinde, kamu kurumları bunları kabul etmeli, özür dilemeli, neyin yanlış gittiğini açıklamalı ve sorunları hızlı ve etkili bir şekilde gidermelidir.
- İşleri düzeltilmesi, yanlış olduğu tespit edilen kararların gözden geçirilmesini ve etkisiz, uygulanamaz veya adaletsiz olduğu tespit edilen politika ve prosedürlerin gözden geçirilmesini ve değiştirilmesini, kuralları değiştirmeden önce uygun şekilde bildirimde bulunulmasını gerektirebilir.
- İyi yönetilen bir kamu kurumunun işlemleri, kanuni görevler, hizmet standartları veya her ikisi birlikte karşılanmış olsa dahi, özel koşullar nedeniyle bazen bir bireye daha fazla yük yükleyebilir. Kamu kurumları bu konuda uyanık olmalı ve bu tür herhangi bir uygunsuz etkinin önüne geçmek veya uygun olduğu durumlarda düzeltmek için esnek bir şekilde müdahalede bulunmalıdır.
- Kamu kurumları, insanların itiraz edebilecekleri veya şikâyetle bulunabilecekleri yöntemler hakkında açık ve zamanında bilgi sunmalıdır. Şikâyetleri çözmenin uygun kurumsal veya bağımsız yolları hakkında bilgi vermelidir. Ayrıca, özellikle şikâyet sürecini göz korkutucu bulabilecek kişiler bakımından, müşterilerine olası yardım kaynakları hakkında bilgi sağlamayı da düşünmelidir.
- Kamu kurumları, şikâyetleri kapsamlı, hızlı ve tarafsız bir şekilde soruşturan ve bir şikâyet onaylandığında, şikâyet sahibine ve benzer şekilde etkilenen diğer kimselere uygun bir çözüm yelpazesi sağlayabilecek etkili şikâyet usulleri uygulamalıdır. Asgari olarak, uygun bir çözüm yelpazesi, kamu kurumu tarafından şikâyetçiye açıklama yapılmasını ve özür dilenmesini, kamu kurumunun telafi edici işlemlerini, şikâyetçiye mali tazminat ödenmesini veya bunların bir kombinasyonunu içermelidir. Önerilen çözüm, şikâyetle bulunan kişiyi, eğer hiçbir şey ters gitmemiş olsaydı, içinde bulunacağı konuma geri getirmeyi hedeflemelidir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda - çoğu zaman olduğu gibi - sunulan çözüm, şikâyetçinin uğradığı zararı adil bir şekilde yansıtmalıdır.

6 Sürekli iyileştirme arayışı

- Kamu kurumları, etkili olmalarını sağlamak için politikalarını ve prosedürlerini düzenli olarak gözden geçirmeli, gerek övgüler gerekse şikâyetler olmak üzere tüm geri bildirimleri aktif olarak talep etmeli ve memnuniyetle karşılamalı, kamu hizmeti sunumunu ve performansını iyileştirmek için geri bildirimleri kullanmalı ve şikâyetlerden çıkarılan dersleri alarak gözden geçirip, böylelikle hizmetlerin geliştirilmesine katkıda bulunmalarını sağlamalıdır.

Avrupa Ombudsmanlığı: Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası¹²⁴:

Madde 4 Yasaya uygunluk

Yetkili, yasaya uygun davranmalı ve AB mevzuatında yer alan kuralları ve işlemleri uygulamalıdır. Yetkili, özellikle bireylerin hak ve menfaatlerini etkileyen kararların yasal bir dayanağı olmasını ve içeriklerinin yasalara uygun olmasını sağlamaya dikkat etmelidir.

Madde 5 Ayırmıcılık yapılmaması

1. Yetkili, kamudan gelen taleplerin değerlendirilmesinde ve gerekli kararların alınmasında herkese eşit muamele yapma ilkesine saygı gösterilmesini sağlayacaktır. Aynı durumda olan kamu mensuplarına aynı şekilde muamele edilecektir.
2. Farklı bir muamele yapılması hâlinde, yetkili, bu durumun söz konusu olayın kendine özgü nesnel nitelikleri nedeniyle haklı görülebilir olmasına dikkat edecektir.
3. Yetkili, özellikle kamu üyeleri arasında, tabiiyete, cinsiyete, ırka, renge, etnik ya da sosyal kökene, genetik özelliklere, dile, dine ya da inanca, siyasi ya da farklı bir görüşe, ulusal azınlık üyeliğine, mal varlığına, soya, engelliliğe, yaşa ya da cinsel eğilimlere dayalı haksız ayırmıcılıktan kaçınacaktır.

Madde 6 Orantılılık

1. Yetkili, karar alırken alınan önlemlerin amaçla orantılı olmasına dikkat edecektir. Yetkili özellikle, sınırlama ya da yükümlülüğün işlemin amacıyla orantılı olmadığı durumlarda, vatandaşların haklarını sınırlamaktan ya da yükümlülük getirmekten kaçınacaktır.
2. Yetkili, karar alırken, özel kişilerin menfaatleri ile kamunun menfaatleri arasındaki adil dengeyi koruyacaktır.

Madde 7 Yetkinin kötüye kullanılmaması

¹²⁴ <https://www.ombudsman.europa.eu/en/publication/en/3510>

Yetkiler sadece ilgili hükümler tarafından ön görüldükleri amaçlar için kullanılacaktır. Yetkili, bu tür yetkilerini özellikle herhangi bir yasal dayanağı olmayan ya da kamu menfaati gözetmeyen amaçlarla kullanmaktan kaçınacaktır.

Madde 8 Tarafsızlık ve bağımsızlık

1. Yetkili, tarafsız ve bağımsız olacaktır. Yetkili, kamu üyelerini olumsuz yönde etkileyecek keyfi işlemde ve aynı zamanda gerekçesi ne olursa olsun ayrıcalıklı uygulamadan kaçınacaktır.
2. Yetkilinin davranışı asla kişisel, ailevi ya da milli menfaatleri veya politik baskılar tarafından yönlendirilmeyecektir. Yetkili, kendisi ya da yakın bir aile ferdinin maddi bir menfaatinin olduğu hiçbir karara katılmayacaktır.

Madde 9 Nesnellik

Yetkili, karar alırken ilgili etkenleri dikkate alacak, kararında her bir etkene hak ettiği önemi verecek, diğer yandan da konuyla ilgisi bulunmayan öğeleri göz ardı edecektir.

Madde 10 Meşru beklentiler, tutarlılık ve bilgilendirme

1. Yetkili, hem kendi idari davranışında hem de kurumun idari işleminde tutarlı olacaktır. Aksi şekilde davranılmasını gerektiren meşru gerekçelerin bulunduğu münferit vakalar dışında, yetkili kurumun normal idari uygulamalarını takip edecektir. Bu tür gerekçelerin mevcut olması hâlinde, yazılı kayıt altına alınacaklardır.
2. Yetkili, kurumun geçmişteki uygulamaları ışığında, kamu üyelerinin meşru ve makul beklentilerine saygılı davranacaktır.
3. Yetkili, gerektiğinde, uhdelerinde bulunan belirli bir konunun ne şekilde takip edileceği ve çözüme kavuşturulacağı hususunda kamuyu bilgilendirecektir.

Madde 11 Adillik

Yetkili tarafsız, adil ve makul davranacaktır.

Madde 12 Nezaket

1. Yetkili kamu ile ilişkilerinde hizmetkâr, doğru, nazik ve ulaşılabilir olacaktır. Yetkili mektupları, telefonları ve e-posta mesajlarını yanıtlarken mümkün olduğunca yardımcı olmaya gayret gösterecek ve sorulan soruları mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru bir şekilde yanıtlayacaktır.
2. Kendisine sorumlulukları dışındaki bir konuyla ilgili bir başvuru yapıldığında, vatandaş konuyla ilgili yetkiliye yönlendirecektir.
3. Herhangi bir kamu üyesinin hak veya menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyen bir hata meydana geldiği takdirde, yetkili özür dileyecek ve hatasından kaynaklanan olumsuz etkileri en hızlı şekilde düzeltmeye çaba gösterecek ve Yasa'nın 19. Maddesi hükümleri uyarınca ilgili kişiyi başvuru hakları konusunda bilgilendirecektir.

Madde 13 Mektupların vatandaşın ana dilinde yanıtlanması

Yetkili, her bir Birlik vatandaşı ya da herhangi bir kamu üyesinin Antlaşma dillerinden birinde kuruma yazdığı mektuba aynı dilde cevap almasını sağlayacaktır. Bu kural, mümkün olduğu ölçüde, dernekler (Sivil Toplum Kuruluşları) ve şirketler gibi tüzel kişiler için de geçerlidir.

Madde 14 Alındı bilgisinin iletilmesi ve ilgili yetkilinin bildirilmesi

1. İki haftalık süre içerisinde esasa ilişkin bir cevap verilebilecek olanlar dışında, Kuruma yazılan her bir mektup ya da yapılan şikâyet için iki haftalık süre içerisinde alındıklarına dair bilgi verilecektir.

2. Kurumun cevabi yazısında ya da alındı bilgisinde, konu ile ilgilenen yetkilinin adı, telefon numarası ve görevli olduğu bölüm de belirtilecektir.
3. Aynı konu ile ilgili olarak çok sayıda gönderilmesinden dolayı suistimal niteliği taşıyan ya da anlamsız mektup ya da şikâyetlere alındı bilgisi iletilmesine ya da cevap yazılmasına gerek yoktur.

Madde 15 Kurumun ilgili servisine iletme yükümlülüğü

1. Kuruma gönderilen bir mektup ya da şikâyetin, konu ile ilgilenme yetkisi olmayan bir Genel Müdürlüğe, Müdürlüğe ya da Birime hitaben yazılmış ya da iletilmiş olması durumunda söz konusu Genel Müdürlük, Müdürlük ya da Birim, dosyanın vakit kaybetmeden kurumun ilgili servisine iletilmesini sağlayacaktır.
2. Mektubu ya da şikâyeti ilk olarak alan servis, durumu mektubun ya da şikâyetin sahibine bildirecek ve dosyanın iletildiği yetkilinin adını ve telefon numarasını da belirtecektir.
3. Yetkili, belgelerdeki eksiklik ve hataları kamu üyesine ya da kuruluşa bildirerek düzeltmeleri için bir fırsat verecektir.

Madde 16 Dinlenme ve fikir beyan etme hakkı

1. Bireylerin hak ve menfaatlerini ilgilendiren konularda, yetkili kişi karar verme sürecinin tüm aşamalarında karşı tarafın savunma hakkına saygı gösterilmesini sağlayacaktır.
2. Her bir kamu üyesi, hak ve menfaatlerini ilgilendiren kararların alınması gereken durumlarda, karar alınmadan önce görüşlerini yazılı olarak bildirme ve gerektiğinde fikirlerini sözlü olarak ifade etme hakkına sahip olacaktır.

Madde 17 Kararların makul bir süre içerisinde verilmesi

1. Yetkili, kuruma yapılan her bir talep ya da şikâyet ile ilgili kararın, makul bir süre içerisinde, gecikmeden ve her hâlükârda talebin ya da şikâyetin kuruma ulaştığı tarihten itibaren en geç iki ay içerisinde verilmesini sağlayacaktır. Aynı kural kamu üyeleri tarafından yazılan mektuplara ve yetkilinin verilecek kararlar ilgili talimatlarını almak üzere amirlerine gönderdiği idari notalara verilecek yanıtlar için de geçerlidir.
2. Kuruma yapılan herhangi bir talep ya da şikâyetin, konunun karmaşıklığı nedeniyle, yukarıda belirtilen süre içerisinde yanıtlanmasının mümkün olmadığı durumlarda, yetkili talebin ya da şikâyetin sahibini en kısa zamanda bilgilendirecektir. Bu tür bir durumda, kesin karar mümkün olan en kısa sürede talep ya da şikâyet sahibine tebliğ edilecektir.

Madde 18 Kararların gerekçelerini belirtme yükümlülüğü

1. Kurumun gerçek bir kişinin hak ve menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyebilecek her kararında, ilgili olaylar ve hukuki dayanağı işaret edilerek kararın gerekçesi belirtilecektir.
2. Yetkili yetersiz ya da belirsiz ya da bireysel gerekçe içermeyen kararlar almaktan kaçınacaktır.
3. Benzer kararların çok sayıda kişiyi ilgilendirmesi nedeniyle, kararın gerekçesinin ayrıntılı bir şekilde bildirilmesinin mümkün olmadığı ve buna bağlı olarak standart yanıtlar yollandığı durumlarda, yetkili, açıkça talep eden vatandaşa kararın bireysel gerekçesini bildirecektir.

Madde 19 İtiraz hakkının belirtilmesi

1. Gerçek bir kişinin hak ve menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyebilecek bir kurum kararı, bu karara karşı olası itiraz edebilme hakkını da belirtecektir. Bu kararda özellikle ilgili kanun yollarının niteliği, hangi kuruma başvurulabileceği ve hakkın kullanılabilmesi nihai süre belirtilecektir.

2. Bu tür kararlarda özellikle Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın sırasıyla 263. ve 228. maddelerinde öngörölen, yargıya başvurma ve Ombudsmanlığa Şikâyette bulunma haklarına atıfta bulunulacaktır.

Madde 20 Kararın tebliğ edilmesi

1. Yetkili, hak ve menfaatlerini ilgilendiren kararlar alınan bireylerin, bu karar alınır alınmaz yazılı olarak bilgilendirilmesini sağlamalıdır.
2. Yetkili, kararların ilgili kişiye ya da kişilere bilgi tebliğ edilmeden önce başka kaynaklara bildirilmesinden kaçınmalıdır.

Madde 21 Verilerin korunması

1. Bir vatandaşın kişiisel verileriyle ilgilenen yetkili, Avrupa Parlamentosunun ve Avrupa Birliği Konseyinin, kişiisel verilerin Avrupa Topluluğu kurum ve kuruluşları tarafından işlenmesi sırasında bireylerin korunmasına ve bu tür verilerin serbest dolaşımına yönelik, 18 Aralık 2000 tarihli ve (EC) 45/2001 sayılı Tüzüğu hükümleri uyarınca, ilgili bireyin mahremiyetine ve kişilik haklarına saygı gösterecektir.
2. Yetkili özellikle, kişiisel verileri meşru olmayan amaçlar için kullanmaktan ve bu verilerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinden kaçınacaktır.

Madde 22 Bilgi talebi

1. Yetkili, sorumluluğu altındaki ilgili bir konuda, kamu üyelerine talep ettikleri bilgileri verecektir. Yetkili, uygun olduğu durumlarda, uzmanlık alanını ilgilendiren bir konuda nasıl idari işlem başlatılacağı hakkında bilgi verecektir. Yetkili verdiği bilgilerin açık ve anlaşılır olmasına dikkat edecektir.
2. Sözlü bilgi talebinin çok geniş kapsamlı ya da ayrıntılı olması durumunda yetkili, ilgili kişiye talebini yazılı olarak yapması tavsiyesinde bulunacaktır.
3. Talep edilen bilginin gizlilik tabiatı nedeniyle ifşa edilememesi durumunda, yetkili bu Yasa'nın 18'inci Maddesi hükümleri uyarınca, ilgili kişiye talep ettiği bilginin verilememesinin nedenlerini açıklayacaktır.
4. Sorumluluk alanına girmeyen konularda bilgi vermesi talebinde bulunan bir yetkili, talepte bulunan kişiye, konuyla ilgili yetkilinin adını ve telefon numarasını vererek yönlendirecektir. Başka bir AB kurumu hakkında bilgi talebinde bulunulduğunda, yetkili, talepte bulunan kişiye ilgili kuruma yönlendirecektir.
5. Uygun olduğu durumlarda, yetkili, talebin konusuna bağlı olarak, bilgi talebinde bulunan kişiye, kurumun kamuya bilgi sağlamakla sorumlu servisine yönlendirecektir.

Madde 23 Belgelerin kamunun erişimine sunulması talepleri

1. Yetkili belgelere erişim taleplerini, kurum tarafından kabul edilen kurallara ve (EC) 1049/2001 sayılı Tüzükte düzenlenen genel ilke ve sınırlamalara uygun Şekilde değerlendirecektir.
2. Yetkili sözlü olarak yapılan belgelere erişme talebini yerine getiremezse, vatandaşa talebini yazılı yapması tavsiyesinde bulunacaktır.

Madde 24 Kayıtların yeterli tutulması

Kurumun birimleri, gelen ve giden mektupların, kendilerine gönderilen belgelerin ve bunlarla ilgili olarak aldıkları önlemlerin yeterli kaydını tutacaklardır.

Madde 25 Kamunun Yasa hakkında bilgilendirilmesi

1. Kurum, bu Yasa'dan kaynaklanan hakları konusunda kamuyu bilgilendirmek amacı ile etkili önlemler alacaktır. Mümkün olduğu takdirde, metni internet sitesinde elektronik formda sunacaktır.

2. Komisyon, tüm kurumlar adına, Yasa'yı bir broşür hâlinde yayınlayıp vatandaşlara dağıtacaktır.

Madde 26 Avrupa Ombudsmanlığına şikâyetle bulunma hakkı

Bir kurumun ya da yetkilinin bu Yasa tarafından düzenlenen ilkelere riayet etmemesi durumunda, Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın 228. Maddesi ve Avrupa Ombudsmanlığı Statüsü uyarınca, Avrupa Ombudsmanlığına şikâyetle bulunulabilecektir.

Madde 27 Uygulamanın gözden geçirilmesi

Her bir kurum, iki yıllık dönemin sonunda Yasa'nın uygulanmasını gözden geçirecek ve sonuçlarını Avrupa Ombudsmanlığına bildirecektir.

2. Ombudsmanlık personelinin eğitimi:


Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığı (UK) şikâyetlerin ele alınması çevrim içi eğitimi¹²⁵:

Kursun Genel Hatları

Şikâyetin Etkili Şekilde Ele Alınması

Çevrim içi atölye çalışması

Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım OMBUDSMANLIĞI



Açılış

Şikâyetle bulunma deneyiminiz

Şikâyet sürecine şikâyetçinin bakış açısından bakmak

Müşteri hizmetleri sorunları

Şikâyetçiler için önemli olan nedir? Bir şikâyetle bulunmayı şikâyetçi için daha iyi bir deneyim hâline getiren nedir?

Şikâyetlerin araştırılması

Soruşturma sürecinin aşamalarına dikkat edilmesi

Ara

Şikâyet çözümü ve başvuru yolları

Ombudsmanın şikâyetleri çözmek/ düzeltmek için önerdiği ilkelere yararlanan bir sunum ve tartışma

Kararın verilmesi ve iletilmesi

Hangi karar iletilecek ve nasıl iletilecek? Bir rapor veya karar yazısını iyi yapan nedir?

Şikâyetlerden öğrenmek

Katılımcılardan şikâyetlerden neler öğrenilebileceklerini belirlemelerinin istendiği bir alıştırmaya

Şikâyetlerin kuruluşunuz için faydası

Şikâyetler nasıl olumlu faydalar sağlayabilir?

Günün değerlendirilmesi

Kurs ve Ombudsmanın çalışması hakkında Sorular ve Cevaplar

Kapanış

¹²⁵ <https://www.lgo.org.uk/training>

Kursun Genel Hatları

Şikâyetin Etkili Şekilde Ele Alınması Çevrim içi atölye çalışması

Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım OMBUDSMANLIĞI



Deneyimli Ombudsmanlık personeli tarafından canlı olarak sunulan, şikâyetlerin araştırılmasına yönelik çevrim içi bir beceri kursu. Katılımcılar, 40 yılı aşkın şikâyet soruşturması, karar verme ve çözüm önerileri konusunda elde ettiğimiz deneyimlerden edindikleri bilgilerden yararlanabilirler.

Kursun amacı, katılımcıların aşağıdaki konularda becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmaktır:

- Şikâyetleri tanımlama ve analiz etme
- Planlama araştırmaları
- Bilgi kaynaklarından en iyi şekilde yararlanma
- Bilgileri değerlendirme ve sağlıklı kararlar verme
- Kararları etkili bir şekilde iletme
- Şikâyetleri çözme ve bunlardan öğrenme



Eğitim şunları hedeflemektedir:

- Yöneticiler ve kurumsal şikâyet yetkilileri gibi sürecin üst aşamalarında şikâyetlerle ilgilenen personel
- Şikâyetleri soruşturan ve bunlarla ilgili kararlar veren personel

Kurs, aşağıdakiler de dâhil olmak üzere çeşitli aktiviteleri kullanmaktadır:

- Katılımcıların şikâyette bulunma deneyimleri ve neyin yanlış gidebileceğine dair bizim deneyimlerimiz
- Ombudsmanlığın bir soruşturmaya genel bakışı ve şikâyetlerin çözülmesine ilişkin ilkeleri
- Şikâyetleri araştırmak için pratik stratejiler
- Kuruluşunuz şikâyetlerden nasıl öğrenebilir?

Kursun sonunda katılımcılar şunları yapabilecekler:

- Şikâyet ettiklerinde insanlar için önemli olan beş şeyi listelemek
- Şikâyet ele alma sürecinin aşamalarını tanımlamak
- Şikâyetleri doğru bir şekilde belirlemek, tanımlamak ve özetlemek
- Soruşturmalar için beş yararlı kanıt kaynağını listelemek
- Kapsamlı bir karar yazısının uygun unsurlarını ve adaletsizliği gidermek için orantılı çareleri belirlemek
- Şikâyetlerden öğrenmenin hizmet iyileştirmelerini sağlamak için nasıl kullanılabileceğini tartışmak

Şikâyet standartları çerçevesinin revizyonu: Etkili bir şikâyetin ele alınması sistemi...

1. Tüm kuruluşun, endişeleri ve şikâyetleri, hizmetlerini ve çalışanlarını geliştirmek ve iyileştirmek için bir fırsat olarak görmesi için destekleyerek **bir öğrenme ve iyileştirme kültürünün gelişmesini sağlar**. Geri bildirimlerden öğrenmeye açık, savunmacı olmayan bir yaklaşımın içkin hâle getirilmesine yönelik açık beklentiler belirler. Kuruluş, yöneticilerine, liderlerine ve kamuoyuna, geri bildirimlerden öğrendikleri ve herkes için hizmetleri geliştirmek için geri bildirimleri nasıl kullandığı hakkında düzenli olarak bilgi verir. Personel, geri bildirimlerin ele alınmasında en iyi uygulamayı gerçekleştirmek için düzenli olarak destek ve eğitim alır.

2. Endişeler ve şikâyetler üzerine harekete geçmek ve bunu hizmetleri iyileştirmek için olumlu bir yol olarak kabul etmek amacıyla **aktif olarak geri bildirim talep eder**. Bu, geri bildirimleri memnuniyetle karşılayarak ve insanların endişelerini dile getirmesini veya şikâyetinde bulunmasını kolaylaştırarak olumlu bir deneyim yaratır. Personelin, sorunları hızlı bir şekilde çözme ve herkesin memnuniyetini sağlama özgürlüğü vardır.

3. Endişeleri ve şikâyetleri incelerken **titiz ve adildir** ve sorunların karmaşıklığı ışığında mümkün olduğunca hızlı şekilde açık ve dürüst bir cevap verir. Geri bildirimde bulunan kişilerin - ve sorunlara dâhil olan personelin - bu görevlerini yaparken söylemek istediklerini söylediklerinden ve güncel bilgiler edindiklerinden emin olur. Bu işe, insanların, sorunları gerçeklere dayanarak adil ve objektif bir şekilde ele almak için çalışanların ne yaptığını görebilmelerini sağlar.

4. Ne olduğu ve hataların meydana gelip gelmediği konusunda **adil ve hesap verebilir bir karar verir**. Karar, bir öğrenme ve hesap verebilirlik kültürünü sağlamak için ilgili herkesin deneyimini kabul eder. Sistem, personelin, gerektiğinde işleri düzeltmek için adil çözümler sunma konusunda kendilerine güven ve özgürlüğe sahip olmasını ve herhangi bir öğrenmenin hizmetlerin iyileştirilmesi için tanımlanmış ve gereği yapılmış olmasını sağlamak için harekete geçmesini sağlar.



1. Öğrenme ve iyileştirme kültürünü geliştirme

¹²⁶ <https://www.ombudsman.org.uk/csf>

Etkili bir şikâyet sistemi, hatalar meydana geldiğinde açık ve hesap verebilir olan adil ve öğrenme kültürünün geliştirilmesine olan bağlılığını gösterir. Hizmetlerini geliştirmek için öğrenmeyi kullanır.

Bu, personelin her bir üyesinin “şikâyetlerden öğrenme” kültürünü geliştirmedeki rolünü bilmesini sağlar. Kuruluşun iyileşmek için öğrenmeyi nasıl kullandığını göstermek amacıyla açık yollar koyar.

- İlgili tüm personel, belirli hedefler aracılığıyla rollerinde adil ve öğrenen bir kültürü nasıl sunabileceklerini bilir. Personel, bu hedeflere ulaşmayı pratik örneklerle gösterebilir.
- Her kuruluş, üst düzey personelin şikâyetlerden kaynaklanan bilgileri düzenli olarak gözden geçirmesini sağlamak için uygun yönetim yapılarına sahiptir ve geri bildirimden alınan eğitimin hizmetleri iyileştirmek için harekete geçmesini sağlamaktan sorumlu tutulur.
- Kuruluşlar, personelin şikâyetleri bu Çerçeve de verilen beklentileri karşılayacak şekilde tespit etmek için eğitim görmesini sağlar.
- Kuruluşlar, şikâyetlerden öğrenmeyi nasıl sağladıklarını, rapor ettiklerini ve hizmetleri geliştirmek için nasıl kullandıklarını göstermek için açık süreçlere sahiptir. Kuruluşlar, aldıkları geri bildirimleri ve hizmetlerini iyileştirmek için bu geri bildirimleri nasıl kullandıklarını rapor eder. Bu bilgilerin diğer kuruluşlara ait bilgilerle karşılaştırılması kolaydır.
- Kuruluşlar ayrıca, kendi deneyimleri hakkında şikâyette bulunanlardan (ve ilgili personelden) geri bildirim isteyerek, bu Standartlar Çerçevesinde verilen beklentileri karşılamadaki başarılarının sonuçlarını da yayınlarlar. Bu, kuruluşun, kullanıcıların [Beklentilerim](#)’de açıklandığı şekliyle görmeyi beklediklerini karşılamak için nasıl performans gösterdiğini gösterir.
- Kuruluşlar, hizmetlerini kullananlara (ve bu kullanıcıları temsil eden ulusal ve yerel gruplara), kuruluşun yerel hizmetleri geliştirmek için şikâyetlerden öğrenmeyi nasıl kullandığını tartışmak üzere anlamlı fırsatlar sunar.
- Kuruluşlar, iç görü ve en iyi uygulamaları geliştirmek için şikâyetlerden öğrenmeyi rutin olarak diğer kuruluşlarla (hem yerel hem de ulusal olarak) paylaşırlar.

2. Aktif olarak geri bildirim arama

Etkili bir şikâyet sistemi, şikâyetlerin memnuniyetle karşılandığı ve en erken fırsatta çözüme kavuşturulduğu olumlu bir ortam yaratmak için elinden gelenin en iyisini yapar. İnsanlar nasıl şikâyet edeceklerini bilirler ve bunu kolayca ve alacakları hizmetleri etkilemesinden korkmadan yapabilirler.

İnsanlar, şikâyetlerinin ciddiye alınacağına, empati ile ele alınacağına ve mümkün olduğunca çabuk cevaplanacağına güvenirlir.

- Tüm personel, hizmetleri iyileştirmek ve sorunları hızlı ve etkili bir şekilde çözmek için aktif olarak geri bildirim alma özgürlüğüne sahiptir. Personel, bunun nasıl yapılacağı ve insanların empati, nezaket ve saygı içerisinde dinlendiklerini ve muamele gördüklerini bilmelerini nasıl sağlayacakları konusunda eğitim alır.

- Kuruluşlar, uygun bağımsız şikâyet savunuculuğu ve tavsiye sağlayıcılar ile diğer destek ağları hakkında ayrıntılı bilgi verilmesi de dâhil olmak üzere, insanların bir endişeyi dile getirmek veya şikâyette bulunmak için tavsiye ve desteğe nasıl erişeceklerini bilmelerini sağlar.
- Kuruluşlar, bir endişe veya şikâyete konu olan personelin bunun farkında olmasını ve süreç boyunca tavsiye ve desteğe nasıl erişeceği konusunda bilgi sahibi olmasını sağlar.
- Kuruluşlar, hizmetlerini kullanan kişilere, bir endişe duymaları veya şikâyette bulunmaları durumunda kendilerine sunulan hizmetlerin tehlikeye girmeyeceğine dair aktif olarak güvence verirler.
- Kuruluşlar, insanların endişelerini ve şikâyetlerini kendilerine uygun bir şekilde nasıl dile getirebileceklerini açıkça ilan ederler. Kuruluşlar, çevrim içi olanlar da dâhil olmak üzere insanların geri bildirim sağlayabilecek oldukları çeşitli yollar sunarlar.
- Kuruluşlar, herkesin dilediği zaman bir endişesini dile getirmesini ya da şikâyette bulunmasını kolaylaştırırlar. Kimin bir endişesini dile getirebileceği veya şikâyette bulunabileceği ve daha sonra ne olacağı da dâhil olmak üzere, sürecin nasıl işlediğinin anlaşılması herkes için kolaydır.
- Endişeler ve şikâyetler prosedüründeki her aşama, her bireyin ihtiyaçlarına cevap verir. Her aşama, azınlık ve savunmasız grupların ihtiyaçlarını karşılamakta ve gerektiğinde makul ayarlamalar yapmaktadır.
- Kuruluşlar, personelin bir endişe veya şikâyette ortaya çıkan sorunların başka bir yolla (örneğin bir düzenleyici merci veya yasal bir talep yoluyla) daha iyi ele alınabileceğini belirlemesini sağlar. Personel, bir kişinin bu yolu nasıl izleyebileceği (ve nereden daha fazla destek alabileceği) konusunda tavsiyelerde bulunur ve böylece bu kişi bilinçli bir seçim yapabilir. Personel, insanların endişelerine veya şikâyetlerine tam bir yanıt almasını sağlamak için başka bir yolun kapsamında olmayan herhangi bir konuyu incelemeye devam edecektir.
- Personel, endişelere ve şikâyetlere en erken fırsatta cevap verdiklerinden emin olur. Personel, bir endişeyi veya şikâyeti kabul etmek için beklenen zaman çizelgelerini tutarlı bir şekilde karşılar ve konunun karmaşıklığını dikkate alarak sorunları ele almanın ne kadar süreceği konusunda net zaman dilimleri verir.
- Kuruluşlar, düzenli olarak kullanıcılardan geri bildirim alma isteklerini ve bu öğrenmeyi hizmetleri geliştirmek için nasıl kullanacaklarını duyururlar.

3. Titiz ve adil olma

Etkili bir şikâyet sistemi, personelin şikâyetin neden olduğu sorunlara kapsamlı, orantılı ve dengeli bir bakış sergilemesini, insanların sorularına gerçeklere dayalı, doğru ve açık bir cevap almalarını ve tespit edilen hatalar için tam hesap verebilirliğin olmasını sağlar.

- Kuruluşlar, personelin düzgün bir şekilde eğitim almış olmasını ve şikâyetleri kapsamlı bir şekilde incelemek için uygun düzeyde deneyim ve yetkiye sahip olmasını sağlar.

- Kuruluşlar, şikâyetlere bakan tüm personelin, bu Çerçeve de verilen beklentileri tutarlı bir şekilde karşılaması için uygun kaynaklara, desteğe ve tahsis edilmiş zamana sahip olmasını sağlar.
- Şikâyetleri ele alan tüm personel bunu tarafsız bir şekilde gerçekleştirir. Eğer mümkünse, kuruluşlar, şikâyetler için daha önce şikâyet konusu olayda yer almamış veya gerçek ya da algılanan bir çıkar çatışması içerisinde bulunmayan personelin görevlendirilmesini sağlar. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, personel tarafsızlıklarını ve herhangi bir çıkar çatışmasından nasıl kaçınacaklarını göstermek için net adımlar atar.
- Kuruluşlar, bu Çerçeve de belirlenen standartları karşılayan yerel bir şikâyet usulü yayınlar. Her bir usul, personelin şikâyetleri nasıl ele alacağını ve bunu yaparken hangi kalite standartlarını ve davranış biçimlerini takip etmeleri gerektiğini açıkça ortaya koyar.
- Personel, birey için önemli konuların neler olduğunu ve hangi sonuçları aradıklarını aktif olarak dinler ve net bir şekilde anladığını gösterir.
- Personel, şikâyete konu olaya katılan herkesin (personel de dâhil) bu sorunları nasıl ele alacağını bilmesini sağlar. Bu bilme, şikâyet personelinin hangi bilgilere ihtiyaç duyacağını, kiminle konuşacağını, nihai kararı vermekten kimin sorumlu olacağını ve bu kararı nasıl iletteceğini de içermektedir.
- Personel, ilgili herkesle zaman çizelgesi üzerinde hemfikir olacak ve insanların nasıl bilgilendirileceği ve müdahil olabilecekleri konusunda mutabık kalacaktır. Personel, süreç boyunca düzenli olarak bilgilendirme yapacaktır.
- Her zaman için, personel, şikâyetleri mümkün olan en kısa sürede çözümlenme yollarını arama özgürlüğüne sahip olur.
- Personel, şikâyete konu olan olaya dâhil olan herkesin görüşlerini bildirme ve ortaya çıkan bilgilere yanıt verme fırsatına sahip olduğundan emin olur. Personel, bu bilgileri tartışırken açık ve şeffaf davranır, empati içinde hareket eder ve herkesin yorumlarının dikkate alındığından emin olur.
- Birden fazla kuruluşu içeren şikâyetlerde, yerel şikâyet usulleri, koordineli bir soruşturma ve bütünsel bir müdahalede için bir “lider kuruluşun” ve ilgili diğer kuruluşların rollerini ve sorumluluklarını tanımlar ve belirler.

4. Adil ve hesap verebilir kararlar verme

Etkili bir şikâyet sistemi, kuruluşların, personelin her bir şikâyette neler olduğu ve hangi sonuçlara ulaştıkları konusunda adil ve dengeli bir hesap vermelerini mümkün kılmalarını sağlar.

Uygun olduğunda, kuruluşlar, işlerin yanlış gittiği veya hizmetlerin haksız bir etkiye sahip olduğu durumları açıkça belirler ve bunlar için sorumluluk alırlar.

Kuruluşlar, personelin bireyler için işleri yoluna koymak amacıyla bir dizi yol sunabilmesini sağlar. Personel de hizmetleri olarak sürekli iyileştirmek ve destek personeline yardımcı olmak amacıyla deneyimlerden öğrenmek için ne gibi adımlar atılacağını göz önünde bulundurur.

- Personel, kanıtlanmış gerçeklere dayalı olarak neler olup bittiğine dair net ve dengeli bir hesap verir. Her hesap, olanları olması gerekenlerle karşılaştırır ve nesnel kriterlere dayalı olarak ilgili standartlara, politikalara veya kılavuzlara açıkça referanslarda bulunur.
- Personel, şikâyete konu olan olaya dâhil olan herkese, başlangıçtaki düşüncelere cevap vermek ve nihai kararda bunların dikkate alınmasını sağlamak için anlamlı fırsatlar sunar.
- Kuruluşlar, bir şeyler ters gittiğinde veya iyileştirmeler yapılması mümkün olduğunda, personelin açık ve dürüst olma konusunda kendilerine güven duymasını sağlar. Personel, sorumlu tutulabilirlik ve bir şikâyetten hangi derslerin alınabileceğini belirleme ile hizmetleri geliştirmek ve personeli desteklemek için öğrenmeye dayalı olarak nasıl hareket edileceğini belirleme arasında doğru dengeyi sağlar.
- Mümkün olan her yerde, personel, işlerin neden yanlış gittiğini açıklar ve hatalar meydana geldiğinde insanlar için işleri yoluna koymak amacıyla uygun yollar belirler. Personel, dile getirdikleri özür ve açıklamaların anlamlı, samimi ve hatanın ne gibi bir etkiye sahip olduğunu açıkça yansıttığından emin olmalıdır. Personel, insan faktörlerini dikkate alır ve herhangi bir öğrenmeye dayalı olarak hareket edilmesini sağlar. Personel, hakkında şikâyet edilen personeli desteklemek amacıyla her türlü öğrenmeyi kullanır.
- Kuruluşlar, personele, şikâyette bulunanlar için işleri düzeltmenin uygun yollarını belirleme yetkisi verir. Kuruluşlar, işleri düzeltmek için önerilen herhangi bir eylemin diğerleriyle tutarlı olmasını sağlamak için rehberlik ve kaynak sağlar.
- Birden fazla kuruluşu kapsayan şikâyetler ile ilgili olarak, önde gelen kuruluş, şikâyete, diğer kuruluşların sorunları incelemek amacıyla neler yaptıklarını ve elde ettikleri sonuçları da içeren tek bir yanıt verir. Gerektiğinde, yanıt, her kuruluşun yaptığı hataları nasıl düzeltereğini de açıkça belirtir.
- Kuruluşlar, şikâyetleriyle ilgili tüm öğrenme veya iyileştirmelerin kuruluş tarafından nasıl yürütüldüğüne dair kişilerin sürece dâhil edilmesini ve kendilerine güncel bilgiler verilmesini sağlar.
- Personel, bir şikâyete verilen yazılı son yanıtta, herkesin Ombudsmana şikâyet etme hakkından haberdar olmasını sağlar.

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

TEXT- Yazı
TEXT- Yazı

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK

FASLAK